

xDSL Business

Leistungsbeschreibung

Stand: 30.01. 2007

UPC Austria GmbH
Millennium Tower, Handelskai 94-96, 1200 Wien



1	EINLEITUNG	3
2	BESCHREIBUNG.....	3
3	DATENTRANSFERVOLUMEN.....	4
3.1	LIMITED.....	4
3.2	FLAT-RATE.....	4
4	ENDGERÄTE	5
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	5
6	MINDESTVERTRAGSBINDUNG.....	5
7	SICHERHEIT	5
8	KONFIGURATION/INSTALLATION	5
9	SERVICEÜBERGABE	6
10	NETZABSCHLUSSPUNKT.....	6
11	SERVICEMANAGEMENT.....	6
12	SERVICE LEVEL AGREEMENT	7
13	TECHNISCHE REALISIERUNG	7

1 Einleitung

xDSL Business basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen und symmetrischen Bandbreiten angeboten.

2 Beschreibung

Die Produktlinie ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte bzw. Spezifikationen:

Produkt	Download	Upload	Datenvolumen limited	Datenvolumen Fair Use	Datenvolumen FLAT	SLA medium	SLA large	xHost Linux*)
xDSL Business silber	768	256	2 GB	nein	optional	optional	optional	Small
xDSL Business silber	1280	384	10 GB	nein	optional	optional	optional	Small
xDSL Business silber	2048	512	15 GB	nein	optional	optional	optional	Medium
xDSL Business silber	3072	512	30 GB	nein	optional	optional	optional	Medium
xDSL Business silber	4096	768	60 GB	nein	optional	optional	optional	Medium
xDSL Business silber	6144	768	nein	nein	ja	optional	optional	Medium
xDSL Business silber	8192	768	nein	nein	ja	optional	optional	Medium
xDSL Business silber	12288	768	nein	nein	ja	optional	optional	Medium
xDSL Business gold 512	512	512	nein	40 GB	optional	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 768	768	768	nein	40 GB	optional	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 1024	1024	1024	nein	40 GB	optional	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 2048	2048	2048	nein	40 GB	optional	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 4096	4096	4096	nein	40 GB	optional	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 8096 fix	8096	8096	nein	nein	ja	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 8096 flex **)	8096	8096	nein	nein	ja	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 12288 fix	12288	12288	nein	nein	ja	inkl.	optional	Large
xDSL Business gold 12288 flex ***)	12288	12288	nein	nein	ja	inkl.	optional	Large
2 MBit/s Upgrade zu xDSL Business gold flex Produkten	zus. 2048	zus. 2048	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

*) Details zum Produkt xHost Linux sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

**) Bandbreitenerweiterung in 2 MBit/s Schritten bis 12 MBit möglich.

***) Bandbreitenerweiterung in 2 MBit/s Schritten bis 20 MBit möglich.

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

Im Einzelfall kann die definierte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden.

3 Datentransfervolumen

Wird die angegebene Grenze des erlaubten Datenvolumens überschritten, so wird dem Kunden pro MByte an Daten, das über der Grenze liegt, der entsprechende Tarif in Rechnung gestellt oder die verfügbare Bandbreite verringert. Die Überprüfung des Transfervolumens erfolgt einmal täglich. Wird bei dieser Überprüfung das Erreichen eines Grenzwertes festgestellt, so wird der Kunde per Mail darauf hingewiesen. Die Benachrichtigung per Mail ist nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten

Leistung. Kunden haben die Möglichkeit, den aktuellen Status des Transfervolumens im Kundenbereich der Inode Webseite unter www.inode.at abzurufen. Es wird zwischen drei verschiedenen Datentransfermodellen unterschieden:

3.1 Limited

Wird die angegebene Limited Grenze beim Datentransfer überschritten, so wird dem Kunden pro MByte an Daten, das über der Grenze liegt, der entsprechende Satz in Rechnung gestellt. Die Überprüfung des Transfervolumens erfolgt einmal täglich. Wird bei dieser Überprüfung das Erreichen eines Grenzwertes festgestellt, so wird der Kunde per Mail darauf hingewiesen. Die Benachrichtigung per Mail ist nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status des Transfervolumens im Kundenbereich der Inode Webseite abzurufen.

3.2 Fair-Use

Wird die angegebene Fair Use Grenze wesentlich überschritten, so wird die Bandbreite des Zugangs bis zum kommenden Monatsersten reduziert. Die Überprüfung des Transfervolumens erfolgt einmal täglich. Wird bei dieser Überprüfung das Erreichen eines Grenzwertes (90% und 110%) festgestellt, so wird der Kunde per Mail darauf hingewiesen. Wird eine Erreichung von 150% des erlaubten Transfervolumens festgestellt, so wird der Anschluss auf eine Bandbreite von 128/128 kBit/s gedrosselt und der Kunde per Mail informiert. Die Benachrichtigungen per Mail sind nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Am darauf folgenden Monatsersten wird die Reduktion der Bandbreite automatisch wieder aufgehoben. Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status des Transfervolumens im Kundenbereich der Inode Webseite abzurufen.

3.3 Flat-Rate

Es gibt keine Grenze bei den transferierten Daten.

4 Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Austria gegen eine Kautions zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless-Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Austria durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte an UPC Austria retourniert werden. UPC Austria behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Um das von UPC Austria gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.

Optional stellt UPC Austria gegen Aufpreis statt dem Standard-Modem auch ein Wireless-Modem zur Verfügung. Das Wireless-Modem kann nur mittels einer Netzwerkkarte mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

5 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL Business ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Inode Homepage www.inode.at überprüft werden.

6 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

7 Sicherheit

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft. Durch den Einsatz eines Spamfilters erhalten Kunden die Möglichkeit Einstellungen vorzunehmen, die den Empfang von unerwünschten E-Mails einschränken. Diese Einstellungen können im Kundenbereich der Webseite www.inode.at vorgenommen werden.

8 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der xDSL Business Breitbandverbindung wird vom Kunden selbst vorgenommen. Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes
- Test der Bandbreite
- Konfiguration des Browsers
- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

9 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) UPC Austria bekannt gegeben hat.

10 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC Austria zur Verfügung gestellte Modem.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Funktionsgarantie und keinen Support.

11 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 059 999 4500 zum Ortstarif aus dem Festnetz der Telekom Austria von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtigen Rufnummer 0900 525 500 (€2,16/Minute) in Anspruch genommen werden. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail unter business-support@inode.at erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Sonntag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im Inode Netzwerk werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC Austria innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzmodem an den Kunden (Send & Repair). Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH
Abteilung Hardware Setup
St. Peter Gürtel 10b
8042 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

12 Service Level Agreement

Über die normalen Support und Entstörzeiten hinaus können mit dem Kunden spezielle Service Level Agreements getroffen werden. Im Rahmen der Service Level Agreements werden garantierte Zeiten im Störfall für alle xDSL Business Services vereinbart. Es wird zwischen zwei Verschiedenen SLAs unterschieden: SLA medium und SLA large.

Produktfeatures Service Level Agreements									
Produkt	Störungsannahme *1)	Verfügbarkeit Service Technikers *2)	Reaktionszeit *3)	Terminfenster des Kunden vor Ort	Technikereinsatz *4)	Ersatzgerät	Gutmeldung via Call Center	Durchschnittliche Entstördauer	Maximale Entstördauer
SLA medium	Mo- So 7-22Uhr	Mo- Fr 7-19Uhr	max. 4 Std	3 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	4 Stunden	8 Stunden
SLA large	Mo- So 0-24Uhr	Mo- So 0-24Uhr	max. 3 Std	2 Stunden	inkl.	inkl.	inkl.	3 Stunden	6 Stunden

*1) Störungsannahme zwischen 22 – 7 Uhr via 0900

*2) An Werktagen, ausgenommen 24.12, 31.12

*3) Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechniker unterbrechen die angeführte Entstörzeit und Reaktionszeit

*4) sofern Störung nicht durch den Kunden verursacht wurde

Störungsannahme:

Definiert den Zeitraum, wann eine Störung an der Service Line gemeldet werden kann.

Reaktionszeit:

Definiert den maximalen Zeitraum, bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung.

Entstördauer:

Definiert den durchschnittlichen bzw. maximalen Zeitraum, von der Meldung der Störung bis zur Entstörung des Service.

13 Technische Realisierung

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in das Inode-Netz umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

Copyright © UPC Austria GmbH

Änderungen Vorbehalten.

Der Inhalt und die Informationen sind Eigentum der UPC Austria GmbH und urheberrechtlich geschützt.

Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, des Nachdrucks, der Übersetzung und der Wiedergabe bleiben, auch auszugsweise, vorbehalten.

UPC Austria GmbH Büro Wien

Millennium Tower 1200 Wien . Handelskai 94-96 T: 059 999 2000 F: 059 999 1 2000 office@inode.at
 www.inode.at