

# Business Internet Asymmetrisch

## Leistungsbeschreibung

Stand: September 2012

**UPC Austria GmbH**  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

## **Inhaltsverzeichnis**

1	EINLEITUNG.....	3
2	BESCHREIBUNG.....	3
3	DATENTRANSFERVOLUMEN: FLAT RATE .....	4
4	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB .....	4
5	ENDGERÄTE .....	5
6	MINDESTVERTRAGSBINDUNG .....	6
7	SICHERHEIT .....	6
8	NETZABSCHLUSSPUNKT .....	6
9	STANDARDINSTALLATION/ KONFIGURATION .....	7
9.1	IP Routing/Network Address Translation (NAT) .....	7
10	SERVICEÜBERGABE .....	8
11	SERVICEMANAGEMENT .....	8
12	QUALITÄT.....	9
13	TECHNISCHE REALISIERUNG.....	9
14	IMPRESSUM .....	9

## 1 Einleitung

Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden über unterschiedliche Zugangstechnologien realisiert.

xDSL Business und DSL Business Internetanschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Bei einem DSL Internetanschluss werden die Services unter Einbeziehung der A1 Telekom Austria AG (nachfolgend auch kurz „TA“) realisiert. Zusätzlich zu den mit UPC Austria vereinbarten Entgelten fallen die jeweiligen Entgelte für den Telefonanschluss der TA an. Diese Entgelte werden direkt von der TA auf Basis der zwischen dem Kunden und der TA bestehenden Verträge verrechnet.

Cable Business Internetanschlüsse basieren auf der HFC Breitband-Technologie von UPC Austria über bestehende oder neu zu errichtende Kabelinfrastruktur (Koaxialkabel).

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

UPC Austria erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesen Internetanschlüssen auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und den Entgeltbestimmungen „Business Internet Asymmetrisch“.

## 2 Beschreibung

Die Produktlinie Business Internet ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Spezifikationen:

Produktname	Max. Bandbreite in kbit/s		Mindestbandbreite in kbit/s	
	Download	Upload	Download	Upload
Cable Business Internet 8/2	8192	2048	6528	1024
Cable Business Internet 16/4	16384	4096	13312	2048
Cable Fiber Power Business 25/5	25600	5056	20480	3072
Cable Fiber Power Business 30/5	30720	5056	24576	3072
Cable Fiber Power Business 50/5	50560	5056	40960	3072
Cable Fiber Power Business 100/10	102400	10240	80896	6144
xDSL Business Internet 8/2 (8/1)*	8192	2048 (1024)	6528	1024 (500)
xDSL Business Internet 16/4 (16/1)*	16384	4096 (1024)	13312	2048 (500)
Business xDSL 30	30720	4096	24576	2048
Business xDSL 50	50560	5056	40960	3072
DSL Business Internet 8/0,7	8192	768	128	64
DSL Business Internet 16/1	16384	1024	8192	768
Business DSL 30	30720	4096	16384	1024

\*abhängig von lokaler Verfügbarkeit

„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.

## xDSL/DSL

Bei den angeführten Bandbreiten handelt es sich um die maximalen von UPC angebotenen Bandbreiten, die aber aus technischen Gründen nicht immer erreicht werden können.

Die tatsächlich erreichbare Bandbreite hängt von den physikalischen und technischen Merkmalen der Teilnehmeranschlussleitung des Kunden ab, auf die UPC keinen Einfluss nehmen kann. Die tatsächlich verfügbare Bandbreite ist im Besonderen von Faktoren wie Leitungsdämpfung, Leitungslänge (gemessen vom Anschluss des Kunden bis zum nächsten Hauptverteiler), Leitungsdurchmesser, Netzauslastung und Qualität der Leitungen abhängig.

## Cable

Die angegebenen Bandbreiten verstehen sich als maximal im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab.

Mit dem Internet-Zugang wird ein xHost small (wahlweise Linux oder Windows) kostenlos zur Verfügung gestellt. Für das Produkt „xHost small“ gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „xHost“. Diese finden sie auch unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at).

**Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Business Internetprodukt wird auch der xHost small und die darin inkludierte Domain automatisch mitgekündigt, sofern für dieses Produkt kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

Weiters wird einmalig **pro Kunde eine** Benutzerlizenz von Fiber Powered Office 365 im Leistungsumfang kostenlos zur Verfügung gestellt. Für das Produkt „Fiber Powered Office 365“ gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Fiber Powered Office 365“. Diese finden sie auch unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at).

## 3 Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business Internet Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“).

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria jedoch das Recht vor, Anwender, die durch Ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

## 4 Voraussetzungen für den Betrieb

### Cable

Voraussetzung für den Einsatz von Cable Business Internet ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaubereich von UPC Austria befindet.

### xDSL

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL Business Internet ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Business Homepage [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden.

## **DSL**

Voraussetzung für den Einsatz von DSL Business Internet ist ein bestehender analoger oder digitaler (ISDN) Telefonanschluss sowie die Verfügbarkeit von ADSL in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Homepage [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) überprüft werden. Im Falle eines ISDN-Anschlusses ist eine Selbstinstallation nicht möglich.

## **5 Endgeräte**

### **Cable- & xDSL**

Der für den Betrieb erforderliche Router stellt den Netzabschlusspunkt dar. Dieser und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Austria 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 umgehend 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 den von UPC Austria gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerkkarte notwendig.

## **DSL**

Der für den Betrieb erforderliche Router, der Splitter und die dazugehörige Verkabelung werden von der TA zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Netzwerkkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von TA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TA. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen die Endgeräte an TA retourniert werden.

Standardmäßig wird ein Ethernet-Router zur Verfügung gestellt. Bei Einsatz des Ethernet-Routers wird eine funktionsfähige Netzwerkkarte im Rechner benötigt.

### **Optionale Endgeräte**

#### WLAN-Router

Optional stellt UPC Austria auf Kundenwunsch gegen gesondertes Entgelt statt dem Standard-Router auch einen Wireless-Router zur Verfügung. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Der Kunde ist für die Absicherung der kabellosen Verbindung ausschließlich selbst verantwortlich.

Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt. Der Wireless-Router kann nur mittels Funkverbindung oder Netzwerkkabel mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

### Cisco-Router

Gegen Aufpreis kann auf Kundenwunsch auch ein Cisco-Router (bei Cable-Produkten in Kombination mit einem Kabelmodem) an Stelle des Standard-Routers beigestellt werden, bei welchem WLAN optional aktivierbar ist. Das Wireless-LAN Signal ist nach dem Standard WPA2 verschlüsselt, der Schlüsselcode wird mit den Zugangsdaten bekanntgegeben. Eine WLAN-Verschlüsselung nach anderen Standards (z.B. WEP) wird nicht unterstützt.

### Eigener Router

Auf Kundenwunsch kann bei Cable-Produkten ein vom Kunden bereitgestellter Router in Kombination mit einem von UPC bereitgestellten Kabelmodems verwendet werden. In diesem Fall endet der Kundensupport an der Ethernet-Schnittstelle des Kabelmodems, Installation oder Konfiguration des Kundenrouters werden nicht unterstützt bzw. im Störfall nicht supported.

## **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.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) vorgenommen werden.

UPC Austria behält sich vor – insbesondere bei Gefahr in Verzug (z.B. neuer Virustyp, SPAM-Welle, etc.) - die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des Mail-Systems aufrecht zu erhalten.

## **8 Netzabschlusspunkt**

UPC erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

### **Cable & xDSL**

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von UPC Austria zur Verfügung gestellte Router bzw. im Falle der Verwendung eines vom Kunden beigestellten Routers bei Kabelanschlüssen (Punkt 5 dieser Leistungsbeschreibung) der Ethernet-Port des von UPC bereitgestellten Kabelmodems.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Diese Endgeräte selbst sowie Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben obliegen ausschließlich dem Kunden.

### **DSL**

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist der von Telekom Austria zur Verfügung gestellte Router.

Da UPC Austria keine Endgeräte liefert, übernimmt UPC Austria auch keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support für diese Geräte.

## 9 Standardinstallation/ Konfiguration

### Cable

Die Standardinstallation/Konfiguration des Cable Business Internetanschlusses wird von einem Techniker im Auftrag der UPC Austria vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler
- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Test der Bandbreite
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

### xDSL

Die Standardinstallation der entbündelten Leitung wird - falls erforderlich - von einem Techniker im Auftrag der UPC Austria vorgenommen. Die Konfiguration des xDSL Business Internetanschlusses 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

### DSL

Die Standardinstallation/Konfiguration des Routers und - falls erforderlich - des Telefonanschlusses wird von einem Techniker der Telekom Austria vorgenommen und durch die Telekom Austria verrechnet.

Dabei wird nicht auf den Rechner des Kunden zugegriffen. Die am Rechner vorzunehmenden Konfigurationen sind vom Kunden selbst vorzunehmen. Bei Wahl der Selbstinstallation des Routers ist auch die Installation der Endgeräte vom Kunden selbst vorzunehmen.

### 9.1 IP Routing/Network Address Translation (NAT)

Die Standard-Konfiguration für Business Internetanschlüsse ist IP-Routing mit 8 IPs (/29-Subnet). Gegen Aufpreis ist auch eine Erweiterung auf 16 IPs möglich.

Alternativ zur Standard-Konfiguration ist auch eine NAT-Konfiguration möglich, es steht dann keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt.

Ausgenommen von der Standard-Konfiguration sind die xDSL Bandbreiten 8/2mbit/s, 16/4mbits, 30/5mbit/s sowie 50/5mbit/s, bei denen ausschließlich die NAT-Konfiguration des Routers verfügbar ist. Die Konfigurationsvariante Routing (8 bzw. 16 IPs) steht **nicht** zur Verfügung.

## 10 Serviceübergabe

### Cable

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich von UPC Austria, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 15 Werktagen (ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember) ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Insbesondere beginnt die Frist erst zu laufen, wenn der Kunde der UPC Austria alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

### xDSL & DSL

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Sind für die Herstellung des Internetanschlusses die Durchführung von Grabungsarbeiten, Installationsarbeiten - die über die Standardinstallation hinausgehen - oder Leistungen durch Dritte notwendig, wie z.B. die Umschaltung einer (Telefon-) Leitung ins Netz von UPC, so verlängert sich die Frist um den für die Durchführung dieser Arbeiten notwendigen Zeitraum.

Die Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Kunde der UPC Austria alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

## 11 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 059 999 4444 von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtige 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 [support4business@upc.at](mailto:support4business@upc.at) erreichbar. Die Bearbeitung von E-Mails 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 Netzwerk werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben. 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 einen kostenlosen Ersatzrouter 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 ordnungsgemäßen Zustand (siehe Kapitel 5 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH  
Abteilung Hardware Setup  
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!



## 12 Qualität

UPC Austria betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Austria orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von UPC nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen UPC, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

## 13 Technische Realisierung

### Cable

Der Datenverkehr von Cable Business Kunden wird über das HFC Netz von UPC Austria geführt.

### xDSL

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von UPC angemietet und in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt mit dem eigenen Netz von UPC verbunden. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

### DSL

Der Internetanschluss wird auf einer aktiven Telefonleitung der Telekom Austria realisiert. Der Telefonanschluss der Telekom Austria steht weiterhin zur Verfügung und wird durch die Telekom Austria verrechnet.

## 14 Impressum

UPC Austria GmbH, FN 189858d, Handelsgericht Wien, Unternehmensgegenstand: Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen, DVR: 2111573

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T:059 999 4444 F:059 999 1 4500 [sales4business@upc.at](mailto:sales4business@upc.at), [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.