

# Business MPLS - UMTS Backup

## Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Stand: März 2013

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



## Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG .....	3
2	LEISTUNGSUMFANG .....	3
2.1	Leistungsmerkmale .....	5
2.2	Netzabdeckung & Bandbreiten .....	5
3	ENTGELTBESTIMMUNGEN .....	6
3.1	Monatliche Entgelte .....	6
3.2	Einmalige Entgelte.....	6
4	DATENTRANSFERVOLUMEN: FLAT RATE .....	6
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB .....	6
6	ENDGERÄTE .....	7
6.1	Router .....	7
6.2	SIM-Karten .....	7
6.3	Zusätzliche UMTS Antennen .....	7
7	MINDESTVERTRAGSBINDUNG .....	7
8	NETZABSCHLUSSPUNKT .....	7
9	KONFIGURATION/INSTALLATION .....	8
10	HERSTELLUNG .....	8
11	TECHNISCHE REALISIERUNG .....	9
11.1	Normalbetrieb: Hauptverbindung (Business MPLS) aktiv .....	9
11.2	Backup-Szenario: Hauptverbindung (Business MPLS) unterbrochen .....	10
12	SERVICEMANAGEMENT .....	11
13	QUALITÄT .....	11
14	IMPRESSUM .....	11

## 1 Einleitung

Mit Business MPLS - UMTS Backup bietet UPC Austria ein neues, attraktives Serviceangebot für Ihr Unternehmen. Alle UPC Business Kunden des Produktes „Standortvernetzung MPLS VPN“ können sich gegen mögliche Ausfallsrisiken über eine alternative Backup-Lösung absichern.

Im Falle eines Ausfalls sorgt ein speziell konfigurierter Router für den Wechsel von der primären Hauptleitung zu einer UMTS-Backupleitung. Die IP-Adressen bleiben aufrecht, werden automatisch umgeleitet und stehen Ihnen auch im Backup-Fall unverändert zur Verfügung.

Das Produkt Business MPLS - UMTS Backup basiert auf der Breitband-Technologie (HSDPA/UMTS/EDGE/GPRS) von Hutchison 3G (nachfolgend kurz „H3G“). Durch den Einsatz von entsprechenden Modems, die im Leistungsumfang enthalten sind, bieten wir Ihnen eine alternative Backupleitung, welche über die Technologie UMTS/HSDPA realisiert wird.

UPC Austria erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit dem Produkt Business MPLS - UMTS Backup auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen der Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung „Business MPLS - UMTS Backup“ und „Standortvernetzung MPLS VPN“.

## 2 Leistungsumfang

Das Vertragsverhältnis über das Produkt Business MPLS - UMTS Backup kommt ausschließlich zwischen UPC Austria und dem Kunden zustande. Business MPLS - UMTS Backup ist als Add-On Produkt nicht eigenständig beziehbar, sondern ausschließlich als Ergänzung zu einer der nachfolgenden „Standortvernetzung MPLS VPN“ bestellbar:

<b>Standortvernetzung MPLS VPN</b>
Business MPLS 1024/512 xDSL
Business MPLS 2048/512 xDSL
Business MPLS 2048/1024 xDSL
Business MPLS 4096/768 xDSL
Business MPLS 4096/1024 xDSL
Business MPLS 8192/768 xDSL
Business MPLS 8192/1024 xDSL
Business MPLS 16384/1024 xDSL
Business MPLS 512/512 xDSL
Business MPLS 1024/1024 xDSL
Business MPLS 2048/2048 xDSL
Business MPLS 4096/4096 xDSL
Business MPLS 8192/8192 xDSL
Business MPLS 10240/10240 xDSL
Business MPLS 12288/12288 xDSL
Business MPLS 16384/16384 xDSL
Business MPLS 20480/20480 xDSL
Business MPLS 22528/22528 xDSL
Business MPLS 1 Mbit Fiber



Business MPLS 2 Mbit Fiber
Business MPLS 4 Mbit Fiber
Business MPLS 6 Mbit Fiber
Business MPLS 8 Mbit Fiber
Business MPLS 10 Mbit Fiber
Business MPLS 12 Mbit Fiber
Business MPLS 14 Mbit Fiber
Business MPLS 16 Mbit Fiber
Business MPLS 18 Mbit Fiber
Business MPLS 20 Mbit Fiber
Business MPLS 40 Mbit Fiber
Business MPLS 60 Mbit Fiber
Business MPLS 80 Mbit Fiber
Business MPLS 100 Mbit Fiber
Business MPLS 2048/512 DSL
Business MPLS 4096/512 DSL
Business MPLS 8192/768 DSL
Business MPLS 16384/1024 DSL
Business MPLS 16384/16384 DSL
Business MPLS 512/512 DSL
Business MPLS 1024/1024 DSL
Business MPLS 2048/2048 DSL
Business MPLS 4096/4096 DSL
Business MPLS 8192/8192 DSL
Business MPLS 12288/12288 DSL
Business MPLS 1 Mbit TL
Business MPLS 2 Mbit TL
Business MPLS 4 Mbit TL
Business MPLS 6 Mbit TL
Business MPLS 8 Mbit TL
Business MPLS 10 Mbit TL
Business MPLS 12 Mbit TL
Business MPLS 14 Mbit TL
Business MPLS 16 Mbit TL
Business MPLS 18 Mbit TL
Business MPLS 20 Mbit TL
Business MPLS 40 Mbit TL
Business MPLS 60 Mbit TL
Business MPLS 80 Mbit TL
Business MPLS 100 Mbit TL

Die jeweilige oben angeführte „Standortvernetzung MPLS VPN“ wird regulär als Hauptverbindung genutzt. Sollte (aus welchen Gründen auch immer) die Hauptverbindung unterbrochen sein, wird (automatisch) die Business MPLS - UMTS Backupleitung aktiv.

Die nominellen Bandbreiten der oben angeführten jeweiligen „Standortvernetzung MPLS VPN“ stehen bei aktiver Business MPLS - UMTS-Backupleitung nur eingeschränkt zur Verfügung.



## 2.1 Leistungsmerkmale

Business MPLS - UMTS Backup umfasst folgende Leistungen:

- Konfiguration der Backupleitung sowie des dazugehörigen Endgeräts (Routerkonfiguration)
- Nutzung einer UMTS-Backup-Verbindung beim Ausfall der Hauptverbindung (Standortvernetzung MPLS VPN)
- Automatische Leitungsumschaltung auf UMTS-Infrastruktur unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.) bei Ausfall der Hauptverbindung (Standortvernetzung MPLS VPN)
- Automatische Leitungsumschaltung zurück auf die Hauptverbindung (UPC Business MPLS Standortvernetzung) unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.), sobald die Hauptverbindung wieder intakt ist
- Keine Begrenzung oder Verrechnung des Datenvolumentransfers während der Nutzung der Business MPLS - UMTS-Backupleitung
- UPC Austria Business Support Hotline

Business MPLS - UMTS Backup umfasst folgende Leistungen **nicht**:

- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Werte wie Round Trip Time, Delay, Delay Variation etc. über die Funkanbindung stark von der Hauptverbindung abweichen, und das Betreiben von Services, die eine hohe Leitungsgüte voraussetzen, ungünstig beeinflussen können. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass im Backupfall **keine Telefoniedienste** transportiert werden können. Telefoniedienste werden aus Performancegründen konfigurationstechnisch unterbunden.
- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass im Backup-Fall die **Bandbreite** des UMTS-Datendienstes am jeweiligen Standort zur Verfügung steht und die nominelle Bandbreite der Hauptverbindung aus technischen Gründen nicht eingehalten werden kann. Insbesondere im Upstream wird die Backupleitung zum Teil erheblich geringere Bandbreiten aufweisen, als die Hauptverbindung – siehe dazu auch das Kapitel „Netzabdeckung & Bandbreiten“.

## 2.2 Netzabdeckung & Bandbreiten

Die Business MPLS - UMTS-Bandbreiten liegen bei **maximal 7.2Mbit/s im Downstream und bei maximal 384kBit/s im Upstream**. Die angegebenen Bandbreiten sind nominelle Maximalwerte und hängen stark von den technischen und geografischen Gegebenheiten vor Ort ab.



### 3 Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

#### 3.1 Monatliche Entgelte

	Monatliches Entgelt
Business MPLS - UMTS Backup	€ 39,00

#### 3.2 Einmalige Entgelte

	Einmaliges Entgelt
Herstellungsentgelt bei 12 Monaten Bindefrist	€ 300,00
Herstellungsentgelt bei 24 Monaten Bindefrist	€ 150,00
Herstellungsentgelt bei 36 Monaten Bindefrist	€ 0,00

### 4 Datentransfervolumen: Flat Rate

Beim Produkt Business MPLS - UMTS Backup gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria 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.

### 5 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Betrieb von Business MPLS - UMTS Backup ist eine „Standortvernetzung MPLS VPN“ (siehe Kapitel „Leistungsumfang“). Nähere Details dazu finden Sie in der Leistungsbeschreibung „Standortvernetzung MPLS VPN“.

Grundvoraussetzung für den Betrieb von Business MPLS - UMTS Backup ist die geographische Verfügbarkeit von UMTS/HSDPA. Die Verfügbarkeit des Services ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von H3G in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Die Netzabdeckung des H3G-Mobilfunknetzes kann der Kunde der jeweils gültigen Netzabdeckungskarte unter [www.drei.at](http://www.drei.at) entnehmen.

Mobile Services beruhen auf der Nutzung von Funkwellen. Somit kann die entsprechende Netzabdeckungskarte nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von UPC Austria und H3G liegen. (z.B. bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten). Innerhalb des eigenen Firmengeländes oder Gebäudes des Kunden hat dieser für einen geeigneten Aufstellungsort mit ausreichendem UMTS Empfang zu sorgen.



## 6 Endgeräte

### 6.1 Router

Der für den Betrieb erforderliche Router (inkl. HSDPA Modul) und die dazugehörige Verkabelung werden dem Kunden von UPC Austria für die Vertragsdauer zur Verfügung gestellt. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -Upgrades dieser Endgeräte 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.

### 6.2 SIM-Karten

UPC Austria stellt dem Kunden eine entsprechende Anzahl an SIM-Karten zur Verfügung. Diese verbleiben im Eigentum von UPC Austria und werden dem Kunden nur während der Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt.

Die SIM-Karten werden durch UPC, bereits vor Auslieferung, in den dazugehörigen UMTS-Backuprouter eingesetzt. Es ist nicht erlaubt, die SIM-Karte aus dem UMTS-Backuprouter zu entfernen bzw. zu manipulieren. Bei einem Defekt der SIM-Karte wird das gesamte Gerät des Kunden ausgetauscht. Nach Beendigung müssen die SIM-Karten an UPC Austria retourniert werden.

### 6.3 Zusätzliche UMTS Antennen

Sollte aus baulichen Gegebenheiten am Betriebsgelände des Kunden die Installation zusätzlicher Antennen erforderlich sein, so obliegen deren Beschaffung, Installation, Inbetriebnahme und Wartung der Verantwortung des Kunden (siehe Kapitel 5 „Voraussetzungen für den Betrieb“)

## 7 Mindestvertragsbindung

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

Sollte jedoch die zugrundeliegende „Standortvernetzung MPLS VPN“ (Zugangsprodukt) gekündigt werden, wird der Vertrag des Produkts Business MPLS – UMTS Backup (Add-On) automatisch mitgekündigt. Das Add-On kann ohne das zugrundeliegende Zugangsprodukt nicht bezogen werden.

## 8 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist der von UPC Austria zur Verfügung gestellte UMTS Backuprouter.

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



## 9 Konfiguration/Installation

Das Produkt Business MPLS – UMTS Backup beinhaltet einen Router (inkl. HSDPA Modul), der die Backup-Aufgaben erfüllt. Das Produkt Business MPLS – UMTS Backup kann ausschließlich mit der von UPC Austria zur Verfügung gestellten und bereits vorkonfigurierten Hardware betrieben werden. Es ist dem Kunden nicht gestattet, andere Endgeräte anzuschließen und/oder eine Veränderung der Konfiguration vorzunehmen.

Die Installation der/des Router(s) wird von einem UPC-Techniker oder einem von UPC beauftragten Techniker im Rahmen des Services „Business MPLS Vor-Ort Service“ am Kundenstandort vorgenommen. Dieses Vor-Ort Service ist bei der Bestellung einer „UPC Business MPLS Standortvernetzung“ (siehe Kapitel „Leistungsumfang“) zusammen mit dem Produkt Business MPLS – UMTS Backup bereits kostenlos inkludiert.

Bei einer nachträglichen Bestellung des Produkts Business MPLS – UMTS Backup (Add-On) zu einer bereits bestehenden „Standortvernetzung MPLS VPN“ (Zugangsprodukt) ist jedoch für die Integration des Business MPLS – UMTS-Backups in die bereits bestehende Infrastruktur ein kostenpflichtiger „Business MPLS Vor-Ort Service“ am Kundenstandort zwingend notwendig.

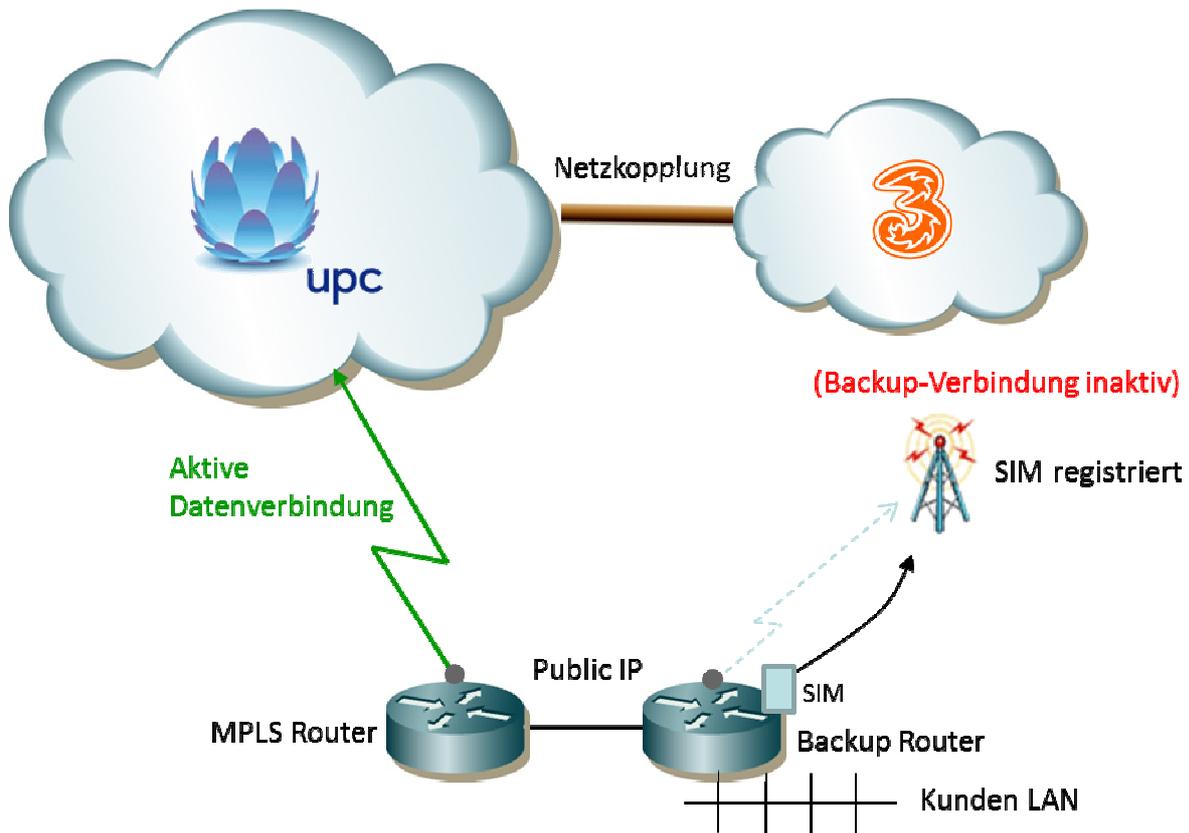
## 10 Herstellung

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Werktagen nach Eingang der Bestellung bei UPC bzw. 4 Werktagen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere beginnt die Herstellungsfrist erst zu laufen, wenn der Kunde alle für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages notwendigen Daten an UPC übermittelt hat. Voraussetzung für die Inbetriebnahme des Produkt Business MPLS - UMTS Backup ist die Fertigstellung der „Standortvernetzung MPLS VPN“. Andernfalls kommen die Herstellungszeiten der „Standortvernetzung MPLS VPN“ zum Tragen. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), gegenüber UPC Austria bekannt gegeben hat.

Der genaue Zeitpunkt der Herstellung wird gesondert zwischen UPC Austria und dem Kunden vereinbart. Die Herstellung des Produkts Business MPLS - UMTS Backup erfolgt in mehreren Schritten. Nach der Bestellung des Produkts und erfolgreicher Bonitätsprüfung wird die Freischaltung des Produkts in Auftrag gegeben. Die Inbetriebnahme des Produktes Business MPLS - UMTS Backup kann jedenfalls immer erst nach der Fertigstellung der „Standortvernetzung MPLS VPN“ erfolgen.

## 11 Technische Realisierung

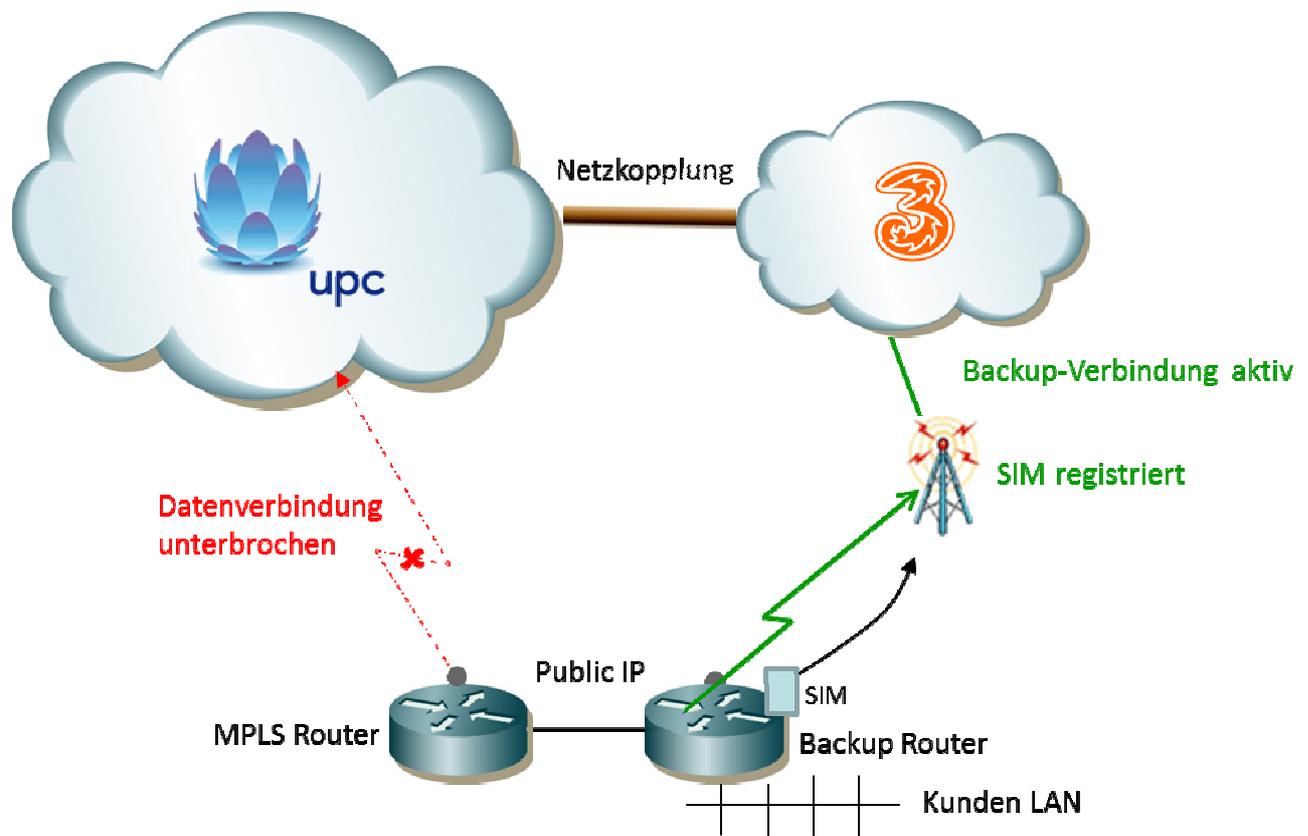
### 11.1 Normalbetrieb: Hauptverbindung (Business MPLS) aktiv



\* vereinfachte schematische Darstellung

Die Hauptverbindung (Business MPLS) ist in Betrieb und der Kunde hat Netzzugang mit nominaler Bandbreite der Hauptverbindung (jeweilige " Standortvernetzung MPLS VPN" – nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung). Die SIM-Karte im Backup-Router ist am nächstliegenden UMTS-Sendemast registriert und somit betriebsbereit – die UMTS-Verbindung ist jedoch nicht aktiv. Die Hauptverbindung wird durch ein UPC-internes Monitoring-System überwacht.

## 11.2 Backup-Szenario: Hauptverbindung (Business MPLS) unterbrochen



\* vereinfachte schematische Darstellung

Die Hauptverbindung (Business MPLS) ist (aus welchem Grund immer) unterbrochen. Der Backup Router wählt die alternative Route UMTS und baut eine Wählverbindung über das UMTS-Netz auf: die Backupleitung steht zur Verfügung. Die Verzögerung und somit die merkbare Ausfallszeit beträgt wenige Sekunden während des Verbindungsaufbaus.

Das UPC-interne Monitoring System registriert den Ausfall der Hauptverbindung und informiert den UPC Business Kundendienst, welcher proaktiv mit der Störungsbehebung beginnt. Sobald die Hauptverbindung wieder intakt ist, wird die Backupleitung abgebaut und der Normalbetrieb (siehe vorheriges Kapitel „Normalbetrieb“) wieder aufgenommen. Das während der Dauer der Unterbrechung der Hauptverbindung entstehende Datenvolumen ist im Pauschalbetrag von Business MPLS - UMTS Backup inkludiert und wird nicht gesondert verrechnet.

## 12 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 059 999 4000 zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit muss die 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 Anfragen 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 (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.) ist nicht vorgesehen.

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 Punkt 6 „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 zur Verfügung gestellte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 13 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.

## 14 Impressum

UPC Austria GmbH, FN 189858d, Handelsgericht Wien  
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.

