

Business xDSL & Telephony

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Stand: Juni 2013

UPC Business Austria GmbH
UPC DSL Telekom GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | EINLEITUNG..... | 3 |
| 2 | BESCHREIBUNG..... | 3 |
| 3 | ALLGEMEINE ENTGELTBESTIMMUNGEN | 4 |
| 3.1 | Monatliche Entgelte..... | 4 |
| 3.2 | Einmalige Entgelte | 4 |
| 3.3 | Gesprächsentsgelte..... | 4 |
| 4 | DATENTRANSFERVOLUMEN: FLAT RATE | 4 |
| 5 | TELEFONIESERVICE..... | 5 |
| 5.1 | Features und Funktionen | 5 |
| 5.2 | Kurzbeschreibung der Business Telefonie Features | 5 |
| 5.3 | Rufnummern | 6 |
| 5.4 | Online Einzelgesprächsnachweis /VoIP Portal | 6 |
| 6 | VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB | 6 |
| 7 | ENDGERÄTE | 7 |
| 8 | MINDESTVERTRAGSBINDUNG | 7 |
| 9 | SICHERHEIT | 7 |
| 10 | NETZABSCHLUSSPUNKT | 7 |
| 11 | STANDARDINSTALLATION/ KONFIGURATION..... | 8 |
| 12 | SERVICEÜBERGABE..... | 8 |
| 13 | SERVICEMANAGEMENT | 8 |
| 14 | QUALITÄT..... | 9 |
| 15 | TECHNISCHE REALISIERUNG..... | 9 |
| 16 | IMPRESSUM | 9 |

1 Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH bzw. die UPC DSL Telekom GmbH (nachfolgend gemeinsam kurz: „UPC“) erbringen sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit den gegenständlichen Anschlüssen auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte (im Folgenden kurz: „AGB“) – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung „Business xDSL & Telephony“.

Business xDSL & Telephony-Anschlüsse basieren auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Die Services werden über entbündelte Telefonleitungen realisiert.

Durch den Einsatz von entsprechenden Endgeräten, die im Leistungsumfang enthalten sind, wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten in Verbindung mit Sprachtelefonie (Voice Analog), sowie Mail- und Webservices angeboten.

2 Beschreibung

Die Produktlinie Business xDSL & Telephony ist als Internetprodukt für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte mit den angeführten Spezifikationen:

| Produktname | Max. Bandbreite in mbit/s | | Telefonie | xHost |
|------------------------------|---------------------------|--------|------------|--------|
| | Download | Upload | | |
| Business xDSL 16 & Telephony | 16 | 1 | 2 x analog | medium |
| Business xDSL 30 & Telephony | 30 | 4 | 1 x analog | medium |
| Business xDSL 50 & Telephony | 50 | 5 | 1 x analog | medium |

„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.

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. Falls die angeführte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden kann wird von UPC die maximal technisch mögliche Bandbreite zur Verfügung gestellt.

Inkludiert im Leistungsumfang des vorgenannten Business xDSL 16 & Telephony Produkts ist ein Telephonieservice mit zwei Telefonnummern und je einem analogen Sprachkanal pro Telefonnummer. In den Produkten Business xDSL 30 & Telephony und Business xDSL 50 & Telephony ist im Leistungsumfang nur eine analoge Leitung mit einer Telefonnummer inkludiert.

Mit den Business xDSL & Telephony Produkten wird ein „xHost medium“ (wahlweise Linux oder Windows) kostenlos zur Verfügung gestellt. Für das Produkt „xHost medium“ gelten neben diesen Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbaren Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung „xHost“. Diese finden sie auch unter www.upcbusiness.at. **Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Business Internet & Telephonyprodukt wird auch der „xHost medium“ und die darin inkludierte Domain automatisch mitgekündigt, sofern für dieses Produkt kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

Weiters wird einmalig **pro Kunde eine** Fiber Powered Office 365 Benutzerlizenz im Leistungsumfang kostenlos zur Verfügung gestellt. Für das Produkt „Fiber Powered Office 365“ gilt neben dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbaren Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung „Fiber Powered Office 365“. Diese finden sie auch unter www.upcbusiness.at.

3 Allgemeine Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt!

3.1 Monatliche Entgelte

| Produktname | Preis monatlich |
|------------------------------|-----------------|
| Business xDSL 16 & Telephony | € 35,00 |
| Business xDSL 30 & Telephony | € 45,00 |
| Business xDSL 50 & Telephony | € 60,00 |
| Routing 4 IP Adressen | € 4,00 |

3.2 Einmalige Entgelte

| | |
|--|----------|
| Einrichtungsentgelt Business xDSL & Telephony Produkte (Mindestvertragsdauer 12 Monate) | € 150,00 |
| Einrichtungsentgelt Business xDSL & Telephony Produkte (Mindestvertragsdauer 24 Monate) | € 0,00 |
| Portierungsentgelt pro Rufnummer | € 24,17 |
| Änderungsentgelt bei Dienständerung* | € 50,00 |
| Optionaler Vor-Ort-Service bei Störung | € 250,00 |
| Technikereinsatz vor Ort (pro begonnener halber Stunde, für An- und Abfahrt wird pauschal je eine halbe Stunde verrechnet) | € 50,00 |
| Freischaltungsentgelt bei Router-Selbstinstallation | € 25,00 |

* Dienständerungen sind sämtliche Änderungen am vereinbarten Liefer- und Leistungsumfang sowie Änderungen der Vertragsparteien. Eine Änderung der Stammdaten ist keine Dienständerung und ist diese kostenlos.

Die Einrichtungsentgelte inkludieren, so in der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch UPC beigestellten Routers, die Zusendung desselben an die Installationsadresse sowie die Freischaltung des Internetservices und der inkludierten und/oder optionalen Zusatzdienste.

3.3 Gesprächsentgelte

Als Tarif für Sprachtelefonie kommt das Tarifmodell Business Classic mit Taktung 1/1 zur Anwendung. Details zu diesem Tarifmodell finden Sie in der gültigen Entgeltbestimmung „Tarifmodell Business Classic“. Diese finden sie auch unter www.upcbusiness.at.

4 Datentransfervolumen: Flat Rate

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

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC 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.

5 Telefoneservice

Business Voice Analog sichert die Überleitung ihrer anstehenden Telefongespräche in das öffentliche Telefonnetz.

Zu allen Destinationen national und international gelten die UPC Business Telefonietarife. Innerhalb des UPC Telefonnetzes telefonieren Sie mit den Business Voice Analog kostenlos. Die jeweils für Sie gültigen Tarife entnehmen Sie bitte den mit Ihnen vereinbarten Tarifbestimmungen, die Sie auch im Internet unter <http://www.upcbusiness.at> einsehen können.

5.1 Features und Funktionen

Business Voice Analog bietet Ihnen eine Reihe zusätzlicher Funktionen und Features, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten. Diese Funktionen können größtenteils mittels Eingabe von im Folgenden angeführten Codes über die Telefontastatur bei abgehobenen Hörer (Freizeichen) aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Im Detail sind diese Funktionen im Kapitel 5.2 beschrieben.

| Feature | Aktivierung | Deaktivierung |
|--------------------------------|-------------|--|
| Rufumleitung allgemein | ja | ja |
| Rufumleitung sofort | ja | ja |
| Rufumleitung nach Zeit | ja | nein |
| Rufumleitung bei besetzt | ja | ja |
| Rufumleitung bei Fehler | ja | ja |
| 3er Konferenz | ja | nein |
| Anklopfen | ja | nein |
| Rufnummernanzeige (CLIP) | ja | ja |
| Rufnummernunterdrückung (CLIR) | ja | Nein (Funktion der Nebenstellenanlage) |

Tabelle 1: Telefonie Featurecodes

Bestehende Rufnummern können gegen ein einmaliges Entgelt mitgenommen werden (Portierung). Die Übernahme einer bereits bestehenden Rufnummer zu UPC erfolgt nach Fertigstellung des Business Anschlusses.

5.2 Kurzbeschreibung der Business Telefonie Features

Rufumleitung:

- Sofort: Eingehende Anrufe werden sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Nach Zeit: Wird der Anruf nicht innerhalb einer konfigurierbaren Zeit entgegen genommen, wird dieser auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Bei besetzt: Ist der Anschluss besetzt, wird sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Bei Fehler: Tritt ein Fehler auf der Anschlussleitung auf wird dies vom System bei einem eingehenden Anruf (beim ersten Anruf nach 30 Sekunden, danach sofort) erkannt. Der Anruf wird dann auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Kann vom Kunden schriftlich beantragt werden.

3er Konferenz:

- Bilden einer Konferenz mit bis zu drei Teilnehmern
- Aktivierung der 3er Konferenz: Der User beginnt ein Gespräch mit dem ersten Teilnehmer. Um

den zweiten Teilnehmer in das Gespräch einzubinden, muss die „R“ Taste des Telefons gedrückt werden danach die Nummer des zweiten Gesprächsteilnehmers gewählt werden. Sollte das Telefon über keine „R“ Taste verfügen kann stattdessen einmal kurz auf die Telefongabel gedrückt und danach die Nummer gewählt werden. Sobald sich der zweite Gesprächspartner meldet muss erneut auf die „R“ Taste bzw. auf die Telefongabel gedrückt werden und die „3er Konferenz“ kann beginnen.

Anklopfen:

- Geht während eines Gesprächs ein weiterer Anruf ein, ertönt ein akustischer Signalton. Durch Drücken der „R“-Taste oder, falls keine „R“ Taste vorhanden, durch Drücken der Gabel kann zwischen den Gesprächen gewechselt werden.

Rufnummernunterdrückung (CLIR):

- Bei ausgehenden Gesprächen kann das Mitsenden der eigenen Rufnummer unterdrückt bzw. erlaubt werden.

Rufnummernanzeige (CLIP):

- Falls der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt erfolgt keine Anzeige der Nummer. Dieses Feature muss aber vom Telefon unterstützt werden.

5.3 Rufnummern

Bei den Business xDSL & Telephony – Produkten sind 2 analoge Sprachkanäle (ausgenommen bei den Produkten Business xDSL 30 & Telephony und Business xDSL 50 & Telephony, wo nur ein analoger Anschluss zur Verfügung steht) inkludiert, wobei jedem Sprachkanal eine Rufnummer aus dem Rufnummernbereich von UPC oder alternativ eine portierte Rufnummer, die von einem anderen österreichischen Festnetz-Betreiber mitgenommen wurde, zugewiesen wird.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer, ausgenommen bei portierten Rufnummern. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen.

5.4 Online Einzelgesprächsnachweis /VoIP Portal

Im Produkt Business Voice Analog ist ein Zugriff auf das UPC Business Webportal inkludiert. In diesem Webportal können ausgehende Telefongespräche in der so genannten Trafficstatistik eingesehen werden. In dieser Trafficstatistik (=Online-Einzelgesprächsnachweis) sind alle ausgehenden Anrufe der vergangenen drei Monate sowie des laufenden Monats mit Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer, Quell- und Zielrufnummer hinterlegt (UPC wird sich bemühen, die Daten des Einzelgesprächsnachweises alle 24 Stunden zu aktualisieren). Nach Rechnungslauf (im darauffolgenden Monat) sind zusätzlich die Gesprächskosten aufgelistet.

6 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Business xDSL Internet & Telephony ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC.

Für Fragen zur Verfügbarkeit der Business xDSL & Telephony Produkte an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 059 999 4444
Email: sales4business@upc.at

7 Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router stellt den Netzabschlusspunkt dar. Dieser und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an UPC retourniert werden. UPC 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 gelieferten Router mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte, funktionsfähige Netzwerk- oder WLAN-Karte notwendig. 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.

Zur Nutzung des inkludierten Telefoneservices taugliche Geräte (Telefone) müssen vom Kunden bereitgestellt werden und sind nicht Teil des Liefer- und Leistungsumfanges.

8 Mindestvertragsbindung

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

9 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 vorgenommen werden.

UPC 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.

10 Netzabschlusspunkt

UPC erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von UPC zur Verfügung gestellte Endgerät.

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

11 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation der entbündelten Internetleitung wird – falls erforderlich – von einem Techniker im Auftrag der UPC vorgenommen. Die Konfiguration des Business xDSL & Telephony Anschlusses 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

Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Business xDSL & Telephonyanschlüsse ist eine Network-Address-Translation-Konfiguration (NAT), es steht keine transparente PPPoE mit einer IP am LAN zur Verfügung. Portforwarding am Router wird weder angeboten noch unterstützt.

Optional besteht die Möglichkeit, 4 zusätzliche geroutete IP-Adressen gegen Aufpreis zu erhalten. In diesem Fall steht die Nutzung der WLAN-Funktion nicht zur Verfügung, ebenso ist der im Router integrierte DHCP-Server deaktiviert.

12 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 6 Wochen nach Bestellung bzw. 6 Wochen ab dem Zeitpunkt, ab dem der Kunde UPC alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten bekannt gegeben 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 UPC alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer), bekannt gegeben hat.

13 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline unter der Rufnummer 059 999 4000 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 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 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.).

Die Standard-Servicezeiten, in der eine Störungsbehebung erfolgt, sind Montag bis Freitag von 08:00-17:00 Uhr. Eine Störungsbehebung erfolgt in der Regel bis zum Ende des nächsten Werktages, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich von UPC befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC 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 ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 7 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Business
Abteilung Hardware Setup
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von UPC gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

14 Qualität

UPC betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC 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.

15 Technische Realisierung

Die für den Business xDSL 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 der A1 Telekom Austria AG auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

16 Impressum

UPC Business Austria GmbH, FN 189858d, Handelsgericht: Wien, Sitz: Wien, DVR-Nr.: 2111573
UPC DSL Telekom GmbH, FN 366258s, Handelsgericht: Wien, Sitz: Wien, DVR-Nr.: 4008829

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T:059 999 4444 F:059 999 1 4500 sales4business@upc.at,
www.upcbusiness.at

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.