



**upc**  
business

# UPC Digital Telefon Business

Leistungsbeschreibung und  
Entgeltbestimmungen

Stand Februar 2016  
UPC Business Austria GmbH  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Entgelte UPC Digital Telefon Business .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Monatliche Entgelte.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Einmalige Entgelte für die Einrichtung .....</b>	<b>4</b>
<b>2.3. Verbindungsentgelte .....</b>	<b>4</b>
2.3.1. Zonen .....	5
2.3.2. Zeitfenster .....	7
2.3.3. Verbindungsdauer .....	7
2.3.4. Verbindungsentgelte/Tarifübersicht .....	8
<b>2.4. Entgelte für Zusatzleistungen.....</b>	<b>11</b>
2.4.1. Allgemeine Dienste.....	11
2.4.2. Anschlussbezogene Dienste.....	11
2.4.3. Rechnungsbezogene Dienste.....	12
2.4.4. Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstebetreiber .....	12
<b>3. Leistungsbeschreibung UPC Digital Telefon Business .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Grundleistung .....</b>	<b>13</b>
3.1.1. Realisierung / Voraussetzung für den Betrieb / Serviceübergabe .....	13
3.1.2. Installation .....	13
3.1.3. Fernsprechverbindungen.....	13
<b>3.2. Zusatzleistungen .....</b>	<b>14</b>
3.2.1. Rufnummern.....	14
3.2.2. Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch .....	15
<b>3.3. Mindestvertragsbindung .....</b>	<b>16</b>
<b>3.4. Anschlussbezogene Dienste .....</b>	<b>16</b>

3.4.1. Anschlussbezogene Standarddienste.....	16
3.4.2. Anschlussbezogene Zusatzdienste.....	18
<b>4. Endgeräte .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Servicemanagement.....</b>	<b>19</b>
<b>6. Qualität .....</b>	<b>20</b>
<b>7. Anhang .....</b>	<b>20</b>

## 1. Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz „UPC Business“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit dem gegenständlichen Telefonie Standalone-Produkt auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business FIT-Produkte (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen „UPC Digital Telefon Business“ (abrufbar unter <http://business.upc.at/agb/>).

Die in dieser Leistungsbeschreibung dargestellten Leistungen werden über UPC Business Kabelanschlüsse realisiert.

## 2. Entgelte UPC Digital Telefon Business

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer (USt.) angeführt.

### 2.1. Monatliche Entgelte

Produktname	Entgelt monatlich
UPC Digital Telefon Business	€ 7,92

### 2.2. Einmalige Entgelte für die Einrichtung

	Entgelt einmalig
Einrichtungsentgelt UPC Digital Telefon Business (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	€ 199,00
Einrichtungsentgelt UPC Digital Telefon Business (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	€ 99,00
Einrichtungsentgelt UPC Digital Telefon Business (Mindestvertragsdauer 36 Monate)	€ 0,00

### 2.3. Verbindungsentgelte

Im Selbstwählverkehr werden abgehende Verbindungen dem anrufenden Anschluss verrechnet.

Die Höhe des Verbindungsentgeltes ist von der Zone, dem Zeitfenster (Tageszeit und Wochentag) sowie der Verbindungsdauer abhängig.

Die Zone ergibt sich aus der Zonenzuordnung oder ist von der Art des in Anspruch genommenen Kommunikationsdienstes abhängig. Die Höhe des Verbindungsentgeltes wird,

wenn nicht anders angegeben, mit Taktung 60/30 berechnet (pro Verbindung wird die erste Minute voll, darüber hinaus wird in 30-Sekunden- Intervallen verrechnet). Bei Verbindungen zu Telefonauskunftsdiensten und zu frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten erfolgt die Berechnung des Verbindungsentgeltes mit Taktung 60/1 (pro Verbindung wird die erste Minute voll, darüber hinaus wird sekundengenau verrechnet).

Die Verbindungsentgelte sind der Tarifübersicht unter Punkt 2.3.4 zu entnehmen.

### **2.3.1. Zonen**

#### **2.3.1.1 Netzintern**

Die Zone Netzintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von UPC Business, die Anschlüssen folgender UPC-Gesellschaften zugeordnet sind:

- UPC Telekabel Wien GmbH
- UPC Austria Services GmbH
- UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.
- UPC Telekabel-Fernsehnetz Wiener Neustadt/Neunkirchen Betriebsgesellschaft m.b.H.
- UPC Business Austria GmbH
- UPC Austria GmbH
- UPC Oberösterreich GmbH
- UPC DSL Telekom GmbH
- UPC Cablecom Austria GmbH

#### **2.3.1.2 Inland**

Die Zone Inland umfasst alle nationalen geografischen Rufnummern, die nicht netzintern sind.

#### **2.3.1.3 Mobil**

Die Zone Mobil umfasst alle mobilen Rufnummern in Österreich.

#### **2.3.1.4 Notrufdienste**

Verbindungen zu Kurzrufnummern zu Notrufdiensten (112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144,147) sind entgeltfrei.

#### **2.3.1.5 Harmonisierte Dienste von sozialem Wert**

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist ein Dienst, der potenziell Besuchern aus anderen

Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden. Verbindungen zu öffentlichen Kurzrufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116xxx) sind entgeltfrei.

#### **2.3.1.6 Telefonauskunftsdienste**

Verbindungen zu Auskunftsnummern (öffentliche Kurzzurufnummern für Telefonauskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch UPC Business verrechnet.

#### **2.3.1.7 Private Netze**

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

#### **2.3.1.8 Online**

Online umfasst Einwahl-Modemverbindungen zu Internet Service Providern mit einer Zugangsnummer im Format 0718 91xxxx innerhalb eines Radius von 50 km des Ortsnetzes des jeweiligen Rufenden.

#### **2.3.1.9 Personenbezogene Dienste**

Unter personenbezogenen Diensten (Bereichskennzahlen 0710, 0711, 0730 und 0740) werden Dienste verstanden, welche die Kommunikation zu Teilnehmern unabhängig vom Ort, dem Endgerät, der Übertragungsart (leitungsgebunden oder Funk) und/oder der gewählten Technologie gestatten.

#### **2.3.1.10 Standortunabhängige Festnetznummern**

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

#### **2.3.1.11 Konvergente Dienste**

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung neben der Rufnummer selbst auch jene Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

#### **2.3.1.12 Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze**

Für Verbindungen zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 0804, 0810, 0820, 0821) gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Bei einem eventtarifierten Dienst (0821) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

#### **2.3.1.13 Frei kalkulierbare Mehrwertdienste**

Für Verbindungen zu Bereichen für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Bereichskennzahlen 090x, 093x) gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

Bei einem eventtarifierten Dienst (0901, 0931) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

#### **2.3.1.14 International**

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist in der internationalen Zonenübersicht in Anhang ersichtlich.

Anrufe zu Mobildestinationen der internationalen Zonen werden zu gesonderten Entgelten verrechnet. In diesen Mobildestinationen können auch ausländische Dienstenummern enthalten sein.

#### **2.3.1.15 Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen**

Für Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

### **2.3.2. Zeitfenster**

#### **2.3.2.1 Geschäftszeit**

Montag bis Freitag (werktags) von 8:00 bis 18:00 Uhr

#### **2.3.2.2 Freizeit**

Montag bis Freitag (werktags) von 0:00 bis 8:00 Uhr und von 18:00 bis 24:00 Uhr

Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

### **2.3.3. Verbindungsdauer**

Die Berechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit dem Melden des gerufenen Anschlusses und endet nach Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse. Bei Verbindungen in Netze, die die Rückauslösung nicht unterstützen, ist die Trennung der Verbindung durch den Anrufer notwendig.

### 2.3.4. Verbindungsentgelte/Tarifübersicht

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer (USt.) angeführt.

Verbindungsentgelte pro Minute für Verbindungen pro Zone	Geschäftszeit	Freizeit
<b>Inland</b>		
Netzintern	€ 0,00	€ 0,00
Inland	€ 0,038	€ 0,010
Mobil: 0650	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0664	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0676	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0678	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0680	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0681	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0688	€ 0,166	€ 0,166
Mobil: 0699	€ 0,166	€ 0,166
<b>Diensterufnummern</b>		
Notrufdienste: 112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	entgeltfrei	entgeltfrei
Besondere Dienste: 130, 120, 123, 148 4x	€ 0,038	€ 0,010
Telefonstörungsannahmestellen: 111xx	€ 0,038	€ 0,010
Harmonisierte Dienste von sozialem Wert: 116xxx	entgeltfrei	entgeltfrei
Telefonauskunftsdienste: 118xx	variabel	variabel
Nationale Tonbanddienste: 15xx	€ 0,038	€ 0,010
Bereich 17xx	€ 0,038	€ 0,010
Private Netze: 0501–0509, 0517, 057, 059 0	€ 0,038	€ 0,010
Online: 0718/91xxxx	€ 0,025	€ 0,008
Personenbezogene Dienste: 0710	€ 0,060	€ 0,060
Personenbezogene Dienste: 0711 0x	€ 0,270	€ 0,270
Personenbezogene Dienste: 0711 1x, 2x, 3x, 4x	€ 0,057	€ 0,057



Personenbezogene Dienste: 0711 7x	€ 0,121	€ 0,121
Personenbezogene Dienste: 0730	€ 0,152	€ 0,152
Personenbezogene Dienste: 0740	€ 0,225	€ 0,225
Standortunabhängige Festnetznummern: 0720	€ 0,038	€ 0,010
Konvergente Dienste: 0780	€ 0,038	€ 0,010
Internationale tariffreie Dienste: 00800	entgeltfrei	entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0800, 0804	entgeltfrei	entgeltfrei
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0810	max. € 0,100	max. € 0,100
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze: 0820	max. € 0,200	max. € 0,200
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste: 090x, 093x	variabel	variabel
<b>International</b>		
Zone 1	€ 0,083	€ 0,083
Zone 2	€ 0,167	€ 0,167
Zone 3	€ 0,167	€ 0,167
Zone 4	€ 0,333	€ 0,333
Zone 5	€ 0,667	€ 0,667
Zone 6	€ 0,833	€ 0,833
Zone 7	€ 1,000	€ 1,000
Zone 1 Mobil	€ 0,250	€ 0,250
Zone 2 Mobil	€ 0,333	€ 0,333
Zone 3 Mobil	€ 0,333	€ 0,333
Zone 4 Mobil	€ 0,500	€ 0,500
Zone 5 Mobil	€ 0,833	€ 0,833
Zone 6 Mobil	€ 1,000	€ 1,000
Zone 7 Mobil	€ 1,167	€ 1,167
<b>Satelliten-Verbindungen</b>		
Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711,8721, 8731, 8741, 87076)	€ 7,267	€ 7,267

Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)	€ 5,083	€ 5,083
Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)	€ 5,083	€ 5,083
Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725, 8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817)	€ 4,358	€ 4,358
Thuraya (88216)	€ 1,667	€ 1,667

<b>Verbindungsentgelt pro Event (Anruf)</b>	
0821	€ 0,167
09x1 01	€ 0,083
09x1 02	€ 0,167
09x1 03	€ 0,250
09x1 04	€ 0,333
09x1 05	€ 0,417
09x1 06	€ 0,500
09x1 07	€ 0,583
09x1 08	€ 0,667
09x1 09	€ 0,750
09x1 10	€ 0,833
09x1 20	€ 1,667
09x1 30	€ 2,500
09x1 40	€ 3,333
09x1 50	€ 4,167
09x1 60	€ 5,000
09x1 70	€ 5,833
09x1 80	€ 6,667
09x1 90	€ 7,500

## 2.4. Entgelte für Zusatzleistungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer (USt.) angeführt.

### 2.4.1. Allgemeine Dienste

#### 2.4.1.1 Rufnummern

Rufnummernmitnahme/Portierung	€ 24,17
Geheimnummer	entgeltfrei

#### 2.4.1.2 Teilnehmerverzeichnis / Telefonbuch

Standardeintrag	entgeltfrei
Sondereintrag	variabel
Änderung des Standardeintrages	entgeltfrei

### 2.4.2. Anschlussbezogene Dienste

#### 2.4.2.1 Aktivierung, Deaktivierung und Änderung anschlussbezogener Dienste

Die Aktivierung, Deaktivierung und Änderung von anschlussbezogenen Diensten, die UPC Business auf Grund eines Anrufs oder einer schriftlichen Aufforderung des Kunden für diesen durchführt, erfolgen sind kostenpflichtig, ausgenommen im Falle der Einrichtung im Zuge der Aktivierung des Anschlusses.

Änderungsentgelt bei Dienständerung	€ 50,00
-------------------------------------	---------

#### 2.4.2.2 Anschlussbezogene Standarddienste

Die anschlussbezogenen Standarddienste stehen dem Kunden entgeltfrei zur Nutzung zur Verfügung. Die Einrichtung des Standarddienstes Rufnummernunterdrückung erfolgt entgeltfrei. Die Aufhebung der Rufnummernunterdrückung stellt jedoch eine entgeltpflichtige Änderung der anschlussbezogenen Dienste dar (siehe Punkt 2.3.2.1).

Anschlussbezogene Standarddienste:

- Anrufwiederholung
- Rückrufen
- Rufnummernanzeige
- Rufnummernunterdrückung
- Abweisen unbekannter Anrufer
- Anklopfen mit Rufnummernanzeige
- Rückfragen
- Dreierkonferenz
- Anrufumleitung

### 2.4.2.3 Anschlussbezogene Zusatzdienste

Die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind grundsätzlich am Einzelanschluss des Kunden als Grundeinstellung deaktiviert. Das monatliche Entgelt für die Rufkontrolle wird nicht aliquotiert je Monat berechnet. Die Einrichtung von Stufe 1 laut dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung ist einmal jährlich entgeltfrei.

Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)	€ 3,62
Rufkontrolle	€ 1,08

### 2.4.3. Rechnungsbezogene Dienste

Rechnungsbezogene Dienste:

Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 8,33
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung*	€ 16,67
Entgeltnachweis	entgeltfrei
Qualifizierte Mahnung	€ 14,53
Reaktivierung	€ 25,00
Inkasso	nach Aufwand

\* Eine richtige und automatische Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können.

### 2.4.4. Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber

Kommunikationsdienste anderer Kommunikationsdienstbetreiber wie z.B. Telegramme, handvermittelte Dienste usw. werden abhängig von den Entgelten des jeweiligen Kommunikationsdienstbetreibers weiterverrechnet. Die Entgelte sind beim betreffenden Kommunikationsdienstbetreiber zu erfragen.

## 3. Leistungsbeschreibung UPC Digital Telefon Business

### 3.1. Grundleistung

#### 3.1.1. Realisierung / Voraussetzung für den Betrieb / Serviceübergabe

Das Produkt UPC Digital Telefon Business ist als Telefonie Standalone-Produkt für Businesskunden im Kabelausbaugbiet von UPC Business konzipiert. Der in dieser Leistungsbeschreibung dargestellte UPC Digital Telefon Business Anschluss wird über einen UPC Business Kabelanschluss realisiert. Der UPC Business Kabelanschluss ist für jeglichen Datenverkehr, ausgenommen für die Übermittlung der Telefonie-Daten, gesperrt.

Voraussetzung für den Einsatz von UPC Digital Telefon Business ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaugbiet von UPC Business befindet. Hiervon ausdrücklich ausgenommen sind Oberösterreich sowie Fürstenfeld, Feldbach, Engelhartzell, Natternbach, die Region Ennstal, Moosburg, Tirol und Vorarlberg.

Für Fragen zur Verfügbarkeit an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 059 999 4444

E-Mail: [sales4business@upc.at](mailto:sales4business@upc.at)

Befindet sich die Anschlussadresse des UPC Business-Kabelanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaugbiet von UPC Business, 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 UPC Business Kabelanschlusses 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 Business alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

#### 3.1.2. Installation

Die Installation von UPC Digital Telefon Business erfolgt im Rahmen einer Installation durch einen von UPC Business beauftragten Techniker. Die Einrichtungsentgelte sind Punkt 2.2 zu entnehmen.

#### 3.1.3. Fernsprechverbindungen

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten und hierfür geeigneten Endgeräten Verbindungen entgegennehmen oder von UPC Business zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit mit Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet

werden. Verbindungen zu Rufnummern für private Netze, Online-Diensten, personenbezogenen Diensten, standortunabhängigen Festnetznummern, konvergenten Diensten, Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze, frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten sowie zu sonstigen Diensten anderer Netzbetreiber werden nur hergestellt, soweit mit diesen Betreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und der Zugang zu den entsprechenden Diensten nicht vom Dienstebetreiber eingeschränkt bzw. unterbunden wurde.

Über Fernsprechverbindungen können sowohl Sprache als auch Nicht-Sprache-Signale (Datenübertragungen wie etwa im Telefax-Betrieb) übermittelt werden. Die Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen kann jedoch aufgrund technischer, wirtschaftlicher, betrieblicher und rechtlicher Gründe eingeschränkt sein. In der Regel steht innerhalb des festen Netzes von UPC Business für Fernsprechverbindungen der Frequenzbereich von 300 bis 3400 Hz zur Verfügung. Fernsprechverbindungen werden von UPC Business innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. UPC Business stellt die nationale Erreichbarkeit von nationalen Rufnummern und öffentlichen Kurzurufnummern mit einer Rufnummernlänge von maximal zwölf Ziffern sicher. Aufgrund der Dimensionierung des festen Netzes ergibt sich, dass eine Verbindung unter Umständen nicht jederzeit hergestellt werden kann. Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze sind jedenfalls möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern und UPC Business bestehen, jedoch können sich die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.

## 3.2. Zusatzleistungen

UPC Business erbringt jeweils nach zusätzlicher Bestellung im Rahmen der bestehenden technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten die folgenden Zusatzleistungen:

### 3.2.1. Rufnummern

Die endgültige dem Anschluss zugewiesene Rufnummer wird bei Montage bestätigt. Erfolgt die Herstellung des Telefonanschlusses in Verbindung mit einer Rufnummernportierung kann sich die Rufnummer aus technischen Gründen noch bis zum ersten angenommenen Gespräch ändern. Sollte dies der Fall sein, wird der Kunde umgehend informiert.

#### 3.2.1.1 *Änderung der Rufnummer*

UPC Business ändert für Kunden im Rahmen der technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen und betrieblichen Möglichkeiten auf schriftliche Anfrage die Rufnummer.

#### 3.2.1.2 *Geheimnummer*

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Teilnehmerverzeichnis. Der anschlussbezogene Dienst Rufnummernunterdrückung wird standardmäßig aktiviert.

#### 3.2.1.3 *Rufnummernmitnahme*

UPC Business bietet die Rufnummernmitnahme an, d.h. die Beibehaltung der dem Kunden zugewiesenen Rufnummer bei einem Wechsel des Telefondiensteanbieters innerhalb derselben Ortsnetzkennzahl, wobei die jeweilige Rufnummer eine Länge von elf Ziffern exkl. Nationalen Präfixes nicht überschreiten darf.

Im Fall des Rufnummernexports von UPC Business zu einem anderen Telefondiensteanbieter sind die entsprechenden Bedingungen des aufnehmenden Anbieters zu beachten, dessen Portierantrag vor Deaktivierung des Einzelanschlusses bei UPC Business einlangen muss.

### **3.2.2. Teilnehmerverzeichnis/Telefonbuch**

#### **3.2.2.1 Standardeintrag**

Kunden von UPC Business werden, soweit sie nicht ausdrücklich Gegenteiliges angeben, mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) und einfachen Ergänzungen (Berufstitel, sen., jun., Fax, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Whg., Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt UPC Business überlassen bzw. ist vom Herausgeber des Telefonbuches abhängig.

#### **3.2.2.2 Sondereintrag**

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, so muss dies direkt mit dem Teilnehmerverzeichniserausgeber oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann durch UPC Business, den Teilnehmerverzeichniserausgeber oder den beauftragten Dritten erfolgen.

#### **3.2.2.3 Änderungen**

Änderungen der für die Standardeinträge im Teilnehmerverzeichnis verwendeten Daten werden im Teilnehmerverzeichnis von UPC Business innerhalb von 14 Werktagen ab Eingang der Bekanntgabe aktualisiert. Die Änderungen werden entsprechend auch an den Herausgeber des allgemeinen Telefonbuches weitergeleitet. Entscheidend für die Berücksichtigung ist die Einhaltung des Redaktionsschlusses, die vom jeweiligen Bundesland abhängt und beim Herausgeber des Telefonbuchs erfragt werden kann. Änderungen müssen mindestens vier Wochen vor Ende des Redaktionsschlusses bei UPC Business bekannt gegeben werden.

#### **3.2.2.4 Auskunftsdienst**

UPC Business erteilt im Rahmen ihres telefonischen Auskunftsdienstes über folgende Daten Auskunft: Rufnummern, Namen, Anschrift und zusätzliche Angaben von Teilnehmern von UPC Business wie unter 3.2.2.1 angeführt. Diese Daten gibt UPC Business auch an andere Betreiber von Auskunftsdiensten weiter (§ 18 (3) und (4) TKG 2003). Über Anschlüsse mit Geheimnummern erteilt der Auskunftsdienst von UPC Business keine Auskunft und gibt die Daten auch nicht weiter.

### 3.3. Mindestvertragsbindung

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

### 3.4. Anschlussbezogene Dienste

#### 3.4.1. Anschlussbezogene Standarddienste

Die anschlussbezogenen Standarddienste stehen dem Kunden standardmäßig zur Nutzung zur Verfügung und sind, sofern nicht anders spezifiziert, als Grundeinstellung des Einzelanschlusses aktiviert.

##### 3.4.1.1 Anrufwiederholung

Die zuletzt gewählte Rufnummer wird gespeichert – dies ermöglicht die Anrufwiederholung, ohne dass die Rufnummer erneut gewählt werden muss.

##### 3.4.1.2 Rückrufen

Die Rufnummer des zuletzt eingegangenen Anrufes wird gespeichert, unabhängig davon, ob er angenommen wurde – dies ermöglicht einen Rückruf, ohne dass die Rufnummer gewählt werden muss. Voraussetzung dafür ist, dass die Rufnummer des Rufenden übermittelt wurde.

##### 3.4.1.3 Rufnummernanzeige

Bei eingehenden Anrufen wird die Rufnummer des Rufenden dem Gerufenen übermittelt, sofern dies nicht bereits auf der rufenden Seite durch Rufnummernunterdrückung verhindert wird. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden. Die Rufnummernanzeige ist gewährleistet, sofern der Anruf von einem Anschluss aus dem Netz von UPC Business stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden die zur Verfügung gestellten Informationen übermittelt.

##### 3.4.1.4 Rufnummernunterdrückung

Bei abgehenden Rufen wird die Anzeige der Rufnummer beim Gerufenen unterdrückt, der Gerufene kann dadurch den Rufenden nicht anhand seiner Rufnummer identifizieren. Abgehende Rufe zu Notrufnummern sind von der Rufnummernunterdrückung ausgenommen.

Folgende Funktionen werden unterstützt:

- Rufnummernunterdrückung fallweise
- Rufnummernunterdrückung permanent
- Rufnummernunterdrückung fallweise aufheben

Die permanente Rufnummernunterdrückung wird bei Anschlüssen mit Geheimnummer in der Grundeinstellung aktiviert, sonst deaktiviert.



#### **3.4.1.5 Abweisen unbekannter Anrufer**

Anonym eingehende Anrufe, bei denen die jeweilige Rufnummer des Rufenden nicht übermittelt wird, werden zurückgewiesen. Der Rufende wird in diesem Fall durch eine Textansage angewiesen, dass sein Anruf nur zugestellt wird, wenn er seine Rufnummer anzeigt. Dieser Dienst ist in der Grundeinstellung deaktiviert.

#### **3.4.1.6 Anklopfen mit Rufnummernanzeige**

Während einer bestehenden Verbindung wird ein eingehender Anruf akustisch signalisiert und die Rufnummer des Rufenden, soweit übermittelt, dem Gerufenen angezeigt. Die Anzeige der Rufnummer muss vom jeweiligen Endgerät unterstützt werden. Der Gerufene hat daraufhin die Möglichkeit, einen solchen Anruf entgegenzunehmen und in der Folge zwischen beiden Verbindungen wahlweise hin- und herzuschalten (Makeln), ohne zwischenzeitlich eine Verbindung trennen zu müssen. Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit. Hinweis: Bei Datenübertragungen (z.B. mittels Einwahl-Modem oder bei Faxübertragung) wird empfohlen, zwecks Vermeidung von Beeinträchtigungen den Dienst Anklopfen zu deaktivieren.

#### **3.4.1.7 Rückfragen**

Während einer bestehenden Verbindung hat der Kunde die Möglichkeit, eine weitere Verbindung aufzubauen und in der Folge zur ursprünglichen Verbindung zurückzukehren (Makeln), ohne zwischenzeitlich die ursprüngliche Verbindung trennen zu müssen (Halten). Zwischen den beiden Gesprächspartnern des Kunden besteht keine gegenseitige Mithörmöglichkeit. Wird vom Kunden die wartende Verbindung nicht getrennt, sondern sofort aufgelegt, so wird nachgerufen.

#### **3.4.1.8 Dreierkonferenz**

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine bestehende Verbindung auf Halten zu legen und einen dritten Gesprächsteilnehmer anzurufen. In der Folge kann der Kunde die beiden Gespräche zusammenführen und somit die Konferenzschaltung herstellen. Dem Kunden werden die von ihm aktiv aufgebauten Gesprächsverbindungen in Rechnung gestellt.

#### **3.4.1.9 Anrufumleitung**

Eingehende Anrufe werden zu einem Zielanschluss umgeleitet. Die Verbindungsentgelte für die umgeleiteten Anrufe (ab dem Einzelanschluss des Kunden, zu dem vom Kunden gewählten Zielanschluss) werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Für den Anrufer fallen nur die Verbindungsentgelte zum Einzelanschluss des gerufenen Kunden an. Entgelte werden nur dann verrechnet, wenn die gewünschte Verbindung infolge Meldens zustande gekommen ist. Als Zielanschlüsse kommen Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse im In- und Ausland in Betracht, sofern zwischen UPC Business und den jeweiligen Netzbetreibern gültige Vereinbarungen bestehen. Die Nummer des Zielanschlusses wird vom Kunden selbst eingegeben. Die Umleitung ist vom Kunden ein- und ausschaltbar. Abgehende Verbindungen können hergestellt werden, auch wenn zur selben Zeit eine umgeleitete Verbindung besteht. Der Kunde hat sicherzustellen, dass von seinem Anschluss Anrufe nur zu Anschlüssen umgeleitet werden, deren Inhaber mit der Umleitung einverstanden sind.

Folgende Funktionen werden unterstützt (in der Grundeinstellung deaktiviert):

- Anrufumleitung bei Nichtmelden
- Anrufumleitung im Besetztfall
- Anrufumleitung direkt

### **3.4.2. Anschlussbezogene Zusatzdienste**

Die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind als Grundeinstellung des Einzelanschlusses des Kunden standardmäßig deaktiviert.

#### **3.4.2.1 Rufkontrolle**

Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Einzelanschluss für abgehende Verbindungen je nach gewählter Stufe zu bestimmten Zonen sperren zu lassen. Durch Vorwahl eines dem Kunden zugewiesenen PIN-Codes ist es möglich, die Rufkontrolle zum Zweck der Herstellung einer einzelnen Verbindung in eine gesperrte Zone fallweise aufzuheben.

Folgende Stufen der Rufkontrolle sind möglich:

Stufe 1: Sperre von frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten.

Stufe 2: Stufe 1 einschließlich Sperre der internationalen Zonen ausgenommen Nachbarländer Österreichs.

Stufe 3: Stufe 2 einschließlich Sperre der Nachbarländer Österreichs.

Stufe 4: Stufe 3 einschließlich Sperre von Mobilfunkanschlüssen.

Stufe 5: Stufe 4 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone ausgenommen Anschlüsse innerhalb des eigenen Bundeslandes, sowie Sperre von Dienstnummern ausgenommen entgeltfreie Dienste (Bereiche 0800, 0804), Notrufdienste und UPC-Hotlines.

Stufe 6: Stufe 5 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Inlandszone innerhalb des eigenen Bundeslandes.

Stufe 7: Stufe 6 einschließlich Sperre von Anschlüssen in der Zone Netzintern.

Stufe 8: Stufe 7 einschließlich Sperre entgeltfreier Dienste (Bereiche 0800, 0804) – erreichbar sind nur Notrufdienste und UPC-Hotlines.

#### **3.4.2.2 Anrufer-Identifizierung**

Die Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung gem. §106 TKG 2003) ist die vom Willen des Anrufenden unabhängige Feststellung der Identität eines anrufenden Anschlusses. Die Rufnummern von Anschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert. Der Kunde hat UPC Business unter Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen.

UPC Business übernimmt keine Verantwortung für die etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen, die aus anderen Netzen stammen.

## 4. Endgeräte

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

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an UPC Business retourniert werden.

### Supportumfang:

UPC Business unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des Routers, der Herstellung der Verbindung zwischen Router und Telefon sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration.

## 5. Servicemanagement

Businesskunden steht die 24/7 Supporthotline 059 999 4000 rund um die Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch 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 Business 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 Business 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 ordnungsgemäÙem Zustand (siehe Punkt 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Business Austria GmbH  
Abteilung Hardware Setup  
Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von UPC Business gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 6. Qualität

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

## 7. Anhang

### Internationale Zonen-Übersicht

Die Zahlen in Klammern geben die Zonenzuteilung für das jeweilige Land an.

Afghanistan (7), Ägypten (6), Albanien (4), Algerien (6), Amerikanisch Samoa (7), Andorra (2), Angola (6), Anguilla (7), Antarktis (4), Antigua und Barbuda (7), Äquatorialguinea (6), Argentinien (4), Armenien (7), Aruba (6), Ascension (7), Aserbaidschan (6), Äthiopien (7), Australien (2)  
Bahamas (6), Bahrain (5), Bangladesh (7), Barbados (6), Belarus (5), Belgien (1), Belize (6), Benin (6), Bermuda (6), Bhutan (6), Bolivien (7), Bosnien-Herzegowina (2), Botsuana (4), Brasilien (6), Brunei (6), Bulgarien (4), Burkina Faso (7), Burundi (6)  
Cayman-Inseln (7), Chile (3), China (2), Cocos-Inseln (6), Cook-Inseln (7), Costa Rica (4)  
Dänemark (1), Demokratische Republik Kongo (7), Deutschland (1), Diego Garcia (7), Dominica (7), Dominikanische Republik (4), Dschibuti (7)  
Ecuador (6), El Salvador (7), Elfenbeinküste (7), Eritrea (7), Estland (1)  
Falkland-Inseln (7), Färöer-Inseln (4), Fidschi (7), Finnland (1), Fr. Guyana (6), Fr. Polynesien (5), Frankreich (1)  
Gabun (5), Gambia (6), Georgien (6), Ghana (6), Gibraltar (5), Grenada (6), Griechenland (1), Grönland (6), Großbritannien (1), Guadeloupe (4), Guam (7), Guatemala (7), Guinea (5), Guinea-Bissau (7), Guyana (6)  
Haiti (7), Honduras (7), Hongkong (1)  
Indien (5), Indonesien (6), Irak (7), Iran (5), Irland (1), Island (3), Israel (2), Italien (1)  
Jamaika (6), Japan (3), Jemen (7), Jordanien (7), Jungferns Inseln Brit. (3), Jungferns Inseln US (2)  
Kambodscha (7), Kamerun (7), Kanada (1), Kap Verde (7), Kasachstan (6), Katar (7), Kenia (7), Kirgisistan (6), Kiribati (7), Kolumbien (6), Komoren (5), Kroatien (2), Kuba (7), Kuwait (6)  
Laos (7), Lesotho (6), Lettland (1), Libanon (6), Liberia (6), Libyen (6), Liechtenstein (2), Litauen (1), Luxemburg (1)  
Macao (7), Madagaskar (7), Malawi (5), Malaysia (3), Malediven (7), Mali (7), Malta (2), Marianen & Saipan (6), Marokko (5), Marschall-Inseln (7), Martinique (4), Mauretanien (6), Mauritius (7), Mayotte (4), Mazedonien (2), Mexiko (4), Midwayinseln (7), Mikronesien (7), Moldawien (5), Monaco (2), Mongolei (6), Montenegro (4), Montserrat (7), Mosambik (6), Myanmar (7)  
Namibia (5), Nauru (7), Nepal (7), Neukaledonien (7), Neuseeland (3), Nicaragua (6), Niederlande (1), Niederländische Antillen (4), Niger (7), Nigeria (7), Niue (7), Nordkorea (7), Norfolk-Inseln (6), Norwegen (1)  
Oman (7), Osttimor (7)  
Pakistan (7), Palästina (5), Palau (7), Panama (6), Papua-Neuguinea (7), Paraguay (7), Peru (5), Philippinen (5), Polen (2), Portugal (1), Puerto Rico (2)  
Republik Kongo (7), Reunion (4), Ruanda (7), Rumänien (4), Russland (4)  
S. Helena (7), S. Kitts und Nevis (7), S. Lucia (6), S. Pierre und Miquelon (4), S. Tomé und Príncipe (7), S. Vincent und die Grenadinen (6), Salomonen (7), Sambia (6), Samoa (7), San Marino (4), Saudi Arabien (5), Schweden (1), Schweiz (1), Senegal (7), Serbien (4), Seychellen (7), Sierra Leone (7), Simbabwe (6), Singapur (3), Slowakei (1), Slowenien (2), Somalia (7), Spanien (1), Sri Lanka (7), Südafrika (4), Sudan (6), Südkorea (3), Suriname (7), Swasiland (4), Syrien (7)  
Tadschikistan (6), Taiwan (5), Tansania (6), Thailand (6), Togo (7), Tokelau (7), Tonga (7), Trinidad und Tobago (6), Tristan da Cunha (7), Tschad (7), Tschechien (1), Tunesien (5), Türkei (2), Turkmenistan (5), Turks- und Caicos-Inseln (6), Tuvalu (7)  
Uganda (5), Ukraine (4), Ungarn (2), Uruguay (7), USA (1), Usbekistan (6)  
Vanuatu (7), Vatikanstadt (1), Venezuela (5), Vereinigte Arabische Emirate (5), Vietnam (7)  
Wallis & Futuna (7), Weihnachtsinsel (6)  
Zentralafrikanische Republik (7), Zypern (1)



**upc**  
business



**UPC Business Austria GmbH**

Wolfganggasse 58 – 60  
1120 Wien

T: 059 999 4444  
F: 059 999 1 4444  
sales4business@upc.at  
[www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)

FN 189858d, Handelsgericht  
Wien, Sitz Wien, DVR: 2111573

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich  
Druck- oder Satzfehler.