



upc
business

Home & Office

Entgeltbestimmungen und
Leistungsbeschreibung

Stand: April 2017

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Produktbeschreibung	3
2.1. Produktbestandteil Internet	3
2.1.1. Datentransfervolumen: Flat Rate	5
2.1.2. Verkehrsmanagementmaßnahmen.....	6
2.2. Produktbestandteil UPC Digital Telefon für Home & Office	6
2.3. Produktbestandteil UPC TV Business für Home & Office	7
3. Allgemeine Entgeltbestimmungen	9
3.1. Monatliche Entgelte	9
3.2. Monatsentgelte Mehranschluss	10
3.3. Einmalige Entgelte	10
4. Voraussetzungen für den Betrieb	11
5. Endgeräte	11
6. Mindestvertragsbindung	12
7. Netzabschlusspunkt	12
8. Standardinstallation/ Konfiguration	12
8.1. Konfiguration-Router	12
9. Serviceübergabe	13
10. Servicemanagement	13
11. Qualität	14
12. Technische Realisierung	14

1. Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz: „UPC Business“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Home & Office“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen sowie ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business FIT-Produkte (abrufbar unter www.upcbusiness.at/agb). Alle Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden auf Wunsch kostenlos zugesandt.

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

Home & Office Anschlüsse basieren auf der HFC (Hybrid Fiber Coaxial) Breitband-Technologie von UPC Business über bestehende oder neu zu errichtende Kabelinfrastruktur (Koaxialkabel).

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 UPC TV Business für Home & Office angeboten.

2. Produktbeschreibung

Die Produktlinie Home & Office ist als Fernseh- Internet- und Telefonie-Kombiprodukt für Businesskunden im Kabelausbaugebiet von UPC Business konzipiert und umfasst die folgenden Produktbestandteile und Services mit den nachfolgend angeführten Spezifikationen:

2.1. Produktbestandteil Internet

	Home & Office 30	Home & Office 75	Home & Office 120	Home & Office 150	Home & Office 250	Home & Office 300
Brutto-Bandbreiten – Download/Upload in MBit/s	30/5	75/10	120/15	150/20	250/25	300/30
Datenvolumen	Flat Rate	Flat Rate	Flat Rate	Flat Rate	Flat Rate	Flat Rate

„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.

Die **durchschnittliche** im 24-Stunden-Mittel zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Home & Office 30 größer/gleich 24/3 MBit/s, für Home & Office 75 größer/gleich 60/7 MBit/s, für Home & Office 120 größer/gleich 84/9 MBit/s, für Home & Office 150 größer/gleich 90/12 MBit/s für Home & Office 250 größer/gleich 150/15 MBit/s, und für Home & Office 300 größer/gleich 180/18 MBit/s.

Informationen gemäß der Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet:

Bei der in der Tabelle angeführten Bandbreite handelt es sich um die **maximale Bandbreite**. Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

Die **normalerweise** zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist jene Geschwindigkeit, die der Kunde zu 95 % der Zeit eines Tages erreicht. Diese beträgt für Home & Office 30 größer/gleich 24/3.5 MBit/s, für Home & Office 75 größer/gleich 40/5 MBit/s, für Home & Office 120 größer/gleich 60/7.5 MBit/s, für Home & Office 150 größer/gleich 75/10 MBit/s für Home & Office 250 größer/gleich 125/12.5 MBit/s, und für Home & Office 300 größer/gleich 135/15 MBit/s.

Die **minimale** Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Home & Office 30 größer/gleich 7.5/1.25 MBit/s, für Home & Office 75 größer/gleich 20/2.5 MBit/s, für Home & Office 120 größer/gleich 30/3 MBit/s, für Home & Office 150 größer/gleich 26/3.2 MBit/s, für Home & Office 250 größer/gleich 35/3.5 MBit/s, und für Home & Office 300 größer/gleich 42/4.2 MBit/s.

Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen haben darauf, wie schnell Informationen und Inhalte über den Business Fiber Power Internetanschluss abgerufen und verbreitet werden können bzw. wie schnell Anwendungen und Dienste genutzt und bereitgestellt werden können.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von UPC Business zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Kabelnetz zurückzuführen sind) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (zB Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (zB E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielservern, die außerhalb unseres Netzes liegen

Mit den Home & Office Paketen wird eine .at-Domain kostenlos zur Verfügung gestellt. Für die .at-Domain gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Domainregistrierung“. Diese finden sie auch unter www.upcbusiness.at. **Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses über das jeweilige Home & Office-Internetprodukt wird auch die darin inkludierte .at-Domain automatisch mitgekündigt, sofern für diese kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

2.1.1. Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Home & Office Produkte werden in Verbindung mit einem unbegrenzten Datentransfervolumen angeboten („Flat Rate“). Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Business 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.

Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

Alle UPC Home & Office Internetprodukte verfügen über ein **unbeschränktes Datenvolumen**. Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes.

Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Jedes UPC Home & Office Internetprodukt verfügt über eine unterschiedliche Bandbreite. Die nachstehenden Beispiele sollen anhand von typischen Internetdiensten einen Überblick über etwaige Auswirkungen von unterschiedlichen Down- und Upload Geschwindigkeiten geben.

Mit den angegebenen UPC Home & Office Internetprodukten können **alle typischen Internetdienste** genutzt werden. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)	Nutzung mit unlimitiertem Datenvolumen (Flat Rate)					
	Home & Office 30	Home & Office 75	Home & Office 120	Home & Office 150	Home & Office 250	Home & Office 300
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Voice over IP (ca, 0,1 Mbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Interaktiver Kommunikationsaustausch (ca. 5120 kbit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓	✓	✓	✓	✓	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

x = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend

2.1.2. Verkehrsmanagementmaßnahmen

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren UPC Business Anschluss erreicht werden kann.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein. Beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit diese Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienstes.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unser Dienst UPC Digital Telefon für Home & Office auf Kabel-Basis basiert auf Voice-Over-IP Technologie. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

2.2. Produktbestandteil UPC Digital Telefon für Home & Office

In allen Home & Office-Paketen ist neben dem vorstehend beschriebenen Produktbestandteil Internet auch der Sprachtelefondienst UPC Digital Telefon für Home & Office inkludiert. Den genauen Leistungsumfang und die Verbindungsentgelte des Produktbestandteils Digital Telefon für Home & Office entnehmen Sie bitte der aktuellen Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung Digital Telefon für Home & Office. Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter www.upcbusiness.at/agb abrufbar.

UPC Digital Telefon Business Unlimited

In allen Home & Office Paketen ist UPC Digital Telefon Business Unlimited inkludiert. Mit UPC Digital Telefon Business Unlimited telefonieren Businesskunden gratis in das österreichische Festnetz. Ausgenommen Diensterufnummern und private Netze sowie Anbieter von Telekommunikationsdiensten, Mehrwertdiensten, Massenkommunikationsdiensten, Faxbroadcastdiensten, Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen.

Der Produktbestandteil „UPC Digital Telefon Business Unlimited“ bezieht sich auf die Nutzung der inkludierten Telefonanschlüsse im Rahmen der persönlichen Kommunikation und im Rahmen des üblichen Gebrauchs. Zusätzlich zu den in Punkt 11 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für UPC Home & Office Produkte geregelten missbräuchlichen Verwendungen gelten für dieses Produkt auch folgende Verwendungsarten bzw. Nutzungen als unzulässig und können zu einer vollständigen oder teilweisen Sperrung des Anschlusses bis

zum Ende der jeweiligen Rechnungsperiode bzw. bei mehrfachem Verstoß auch zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres Vertrages führen:

- **Verbindungen über mobile Gateways oder ähnliche Einrichtungen,**
- **Insbesondere gehen wir bei einem Verbrauch von mehr als 10.000 Minuten pro Abrechnungsperiode von einer unzulässigen bzw. missbräuchlichen Nutzung aus.**

2.3. Produktbestandteil UPC TV Business für Home & Office

In allen Home & Office Paketen sind die nachfolgenden UPC TV Business Produkte und MediaBoxen, wie nachfolgend dargestellt, inkludiert.

Home & Office Pakete mit Horizon TV

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte UPC MediaBox
Home & Office 75	Horizon TV Start	Horizon HD Recorder
Home & Office 120	Horizon TV Start	Horizon HD Recorder
Home & Office 150	Horizon TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	Horizon HD Recorder
Home & Office 250	Horizon TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	Horizon HD Recorder
Home & Office 250	Horizon TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	Horizon HD Recorder

Home & Office Pakete mit UPC Digital TV

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte UPC MediaBox
Home & Office 30	UPC TV Start	UPC MediaBox HD DVR
Home & Office 75	UPC TV Start	UPC MediaBox HD DVR
Home & Office 120	UPC TV Start	UPC MediaBox HD DVR
Home & Office 150	UPC TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	UPC MediaBox HD DVR
Home & Office 250	UPC TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	UPC MediaBox HD DVR
Home & Office 300	UPC TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	UPC MediaBox HD DVR

Home & Office Pakete mit UPC TV MINI

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte UPC MediaBox
Home & Office 30	UPC TV Mini	Keine
Home & Office 75	UPC TV Mini	Keine
Home & Office 120	UPC TV Mini	Keine
Home & Office 150	UPC TV Mini	Keine
Home & Office 250	UPC TV Mini	Keine
Home & Office 300	UPC TV Mini	Keine

Den genauen Leistungsumfang der jeweiligen Produktbestandteile von UPC TV Business für Home & Office entnehmen Sie bitte den aktuellen Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung UPC TV Business für Home & Office (abrufbar unter www.upcbusiness.at/agb).

Bitte beachten Sie: UPC TV Business für Home & Office darf nur zu nichtkommerziellen Zwecken verwendet werden. Inhalte dürfen nicht öffentlich vorgeführt oder der Öffentlichkeit bzw. Dritten zur Verfügung gestellt werden. Im Übrigen gelten in diesem Zusammenhang die Sonderbestimmungen für TV Produkte der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business FIT-Produkte.

3. Allgemeine Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte sind exklusive Umsatzsteuer angeführt!

3.1. Monatliche Entgelte

Home & Office Pakete mit Horizon TV

Produktname	Preis monatlich
Home & Office 75	€ 39,90
Home & Office 120	€ 45,90
Home & Office 150	€ 55,90
Home & Office 250	€ 69,90
Home & Office 300	€ 79,90

Home & Office Pakete mit UPC Digital TV

Produktname	Preis monatlich
Home & Office 30	€ 37,90
Home & Office 75	€ 39,90
Home & Office 120	€ 45,90
Home & Office 150	€ 55,90
Home & Office 250	€ 69,90
Home & Office 300	€ 79,90

Home & Office Pakete mit UPC TV MINI

Produktname	Preis monatlich
Home & Office 30	€ 35,90
Home & Office 75	€ 37,90
Home & Office 120	€ 39,90
Home & Office 150	€ 45,90
Home & Office 250	€ 59,90
Home & Office 300	€ 69,90

Alle nutzungsabhängigen Entgelte und Tarife für das Telefoneservice, dessen monatliches Grundentgelt im Paketpreis inkludiert ist, entnehmen Sie bitte den Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung für UPC Digital Telefon für Home & Office (abrufbar unter www.upcbusiness.at/agb)

3.2. Monatsentgelte Mehranschluss

	Preis monatlich
UPC MediaBox HD DVR Extra Inkl. Festplatte zum digitalen Speichern von Programminhalten. Pro zusätzliche MediaBox HD DVR	€ 10,36
UPC MediaBox HD Extra Pro zusätzliche MediaBox HD	€ 5,36
CI+ Extra Pro zusätzliches CI+ Modul	€ 5,36

3.3. Einmalige Entgelte

	Preis einmalig
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	€ 199,00
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	€ 99,00
Einrichtungsentgelt Home & Office (Mindestvertragsdauer 36 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 (Aktivierungsentgelt)	€ 25,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung**	€ 15,00

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

** 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.

Die Einrichtungsentgelte inkludieren, so in dieser Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch UPC Business beigestellten Routers, die Vor-Ort Installation sowie die Freischaltung des Internetservices und der inkludierten und/oder optionalen Zusatzdienste.

4. Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Home & Office Paketen ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaubereich 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 der Home & Office Pakete an Ihrem Standort steht Ihnen unser Business Vertrieb wie folgt zur Verfügung:

Sales Hotline: 059 999 4444

Email: sales4business@upc.at

5. Endgeräte

Internet

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router wird 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.

Um den von UPC Business 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.

Supportumfang:

UPC Business unterstützt den Kunden im Rahmen des Helpdesk-Support bei der Installation des WLAN-Routers, der Herstellung der Verbindung zwischen WLAN-Router und PC/Laptop sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am WLAN Modem, insbesondere erfolgt kein Support für Firewalls.

Mindest-Systemvoraussetzungen:

Home & Office Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

- Microsoft Windows / Windows Phone, Apple OS / IOS oder Android Betriebssystemen
- WLAN und/oder Netzwerkkarte (ab 10/100 Mbit/s)

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Für unsere Home & Office Internetprodukte ab einer Bandbreite von 50 Mbit/s gelten zudem folgende Voraussetzungen:

- 1 Gbit/s Netzwerkkarte, Betriebssystem: für 50 Mbit/s ab Windows 2000, für 100 Mbit/s ab Windows XP

Telefonie

Die für die Nutzung von UPC Digital Telefon für Home & Office notwendigen Telefone sind vom Kunden bereitzustellen.

6. Mindestvertragsbindung

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

7. Netzabschlusspunkt

UPC Business erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von UPC Business zur Verfügung gestellte und in Punkt 5. beschriebene Endgerät.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem WLAN Router von UPC Business zu verbinden.

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

8. Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration des Home & Office Paketes wird von einem Techniker im Auftrag der UPC Business vorgenommen und ist im Einrichtungsentgelt enthalten.

Diese Standardinstallation/Konfiguration beinhaltet:

- Falls notwendig Einleitung eines Koaxialkabels in die Räumlichkeiten des Kunden vom Stockwerks- oder Hausverteiler
- Test der Bandbreite
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware
- Test der Telefonanschlüsse
- Anschluss und Einrichtung der UPC MediaBox HD DVR

8.1. Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Home & Office-Internetanschlüsse 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. Andere Konfigurationen (z.B. Subnet-Routing) werden nicht angeboten oder unterstützt.

Standardmäßig wird bei den Home & Office Paketen (ausgenommen davon Home & Office 300) eine fixe IP- Adresse zur Verfügung gestellt. Bei einer fixen IP-Adresse handelt es sich um eine dauerhafte Zuweisung einer an sich dynamischen IP-Adresse. Eine fixe IP-Adresse kann sich im Rahmen von technischen Änderungen, wie z.B. Bandbreitenerhöhung, Technologiewechsel u.ä.m oder durch Umbauten im UPC Business Netz (z.B. Netzerweiterungen) ändern.

Bei Home & Office 300 kann nur eine dynamische IP Adresse zur Verfügung gestellt werden.

9. Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Home & Office-Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaugebiet von UPC Business, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 15 Werktage (ausgenommen Samstage, 24. und 31. Dezember) ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des Home & Office-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 Business alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten bekannt gegeben hat.

10. 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 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 ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 5. 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!

11. 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.

12. Technische Realisierung

Der Datenverkehr von Home & Office Kunden wird über das HFC Netz von UPC Business geführt.



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

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

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich
Druck- oder Satzfehler.