



upc
business

Business FIT

Entgeltbestimmungen und
Leistungsbeschreibung

Stand: April 2016

Inhaltsverzeichnis

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

1. Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz: „UPC Business“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Business FIT“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen (welche Sie unter www.upcbusiness.at finden) und ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business FIT-Produkte, welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden. Alle Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen werden auf Wunsch kostenlos zugesandt.

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

Business FIT 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 Digital TV Business für Business FIT angeboten.

2. Produktbeschreibung

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

2.1. Produktbestandteil Internet

	Business FIT 30	Business FIT 75	Business FIT 150	Business FIT 250
Maximale Brutto-Bandbreiten – Download/Upload in MBit/s	30/5	75/10	150/20	250/25
Datenvolumen	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 maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und entspricht der beworbenen Bandbreite.

Die normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist die durchschnittliche im 24-Stunden-Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite und beträgt für Business FIT 30/5 $\geq 80\%$, für Business FIT 75/1 $\geq 70\%$, für Business FIT 150/20 und für Business FIT 250/25 $\geq 60\%$ der maximalen Bandbreite.

Die minimale Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt für Business FIT 30/5 und Business FIT 75/10 $\geq 25\%$, für Business FIT 150/20 $\geq 20\%$ und für Business FIT 250/25 $\geq 15\%$ der maximalen Bandbreite.

Bei den angegebenen Bandbreiten handelt es sich um Bandbreiten im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab. 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 Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen

Mit den Business FIT 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 Business FIT-Internetprodukt wird auch die darin inkludierte .at-Domain automatisch mitgekündigt, sofern für diese kein gesonderter Vertrag abgeschlossen wird.**

2.2. Produktbestandteil Digital Telefon für Business FIT

In allen Business FIT-Paketen ist neben dem vorstehend beschriebenen Produktbestandteil Internet auch der Sprachtelefondienst Digital Telefon für Business FIT inkludiert. Den genauen Leistungsumfang und die Verbindungsentgelte des Produktbestandteils Digital Telefon für Business FIT entnehmen Sie bitte der aktuellen Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung Digital Telefon für Business FIT. Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter <http://business.upc.at/allgemein/agb/> abrufbar.

2.3. Produktbestandteil UPC Digital TV Business für Business FIT

In allen Business FIT Paketen sind die nachfolgenden UPC Digital TV Business Produkte und MediaBoxen, wie nachfolgend dargestellt, inkludiert.

Produktname	Inkludierte TV-Pakete	Inkludierte UPC MediaBox
Business FIT 30	UPC TV Mini (UPC TV Start *)	Keine *
Business FIT 75	UPC TV Plus	UPC MediaBox HD
Business FIT 150	UPC TV Plus + HD Extra	UPC MediaBox HD
Business FIT 250	UPC TV Plus + HD Extra + HD Extra Plus	UPC MediaBox HD DVR

*UPC MediaBox optional gegen Aufpreis erhältlich (siehe Punkt 3.1 der Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung UPC Digital TV Business). Mit der optionalen UPC MediaBox kann zusätzlich UPC TV Start empfangen werden.

Den genauen Leistungsumfang der jeweiligen Produktbestandteile von UPC Digital TV Business entnehmen Sie bitte der aktuellen Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung UPC Digital TV Business. Die Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen sind unter <http://business.upc.at/allgemein/agb/> abrufbar.

Bitte beachten Sie: UPC Digital TV Business 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

Produktname	Preis monatlich
Business FIT 30	€ 35,00
Business FIT 75	€ 45,00
Business FIT 150	€ 65,00
Business FIT 250	€ 165,00
UPC MediaBox HD bei Business FIT 30	€ 1,67
UPC MediaBox HD DVR bei Business FIT 30	€ 3,33

Alle nutzungsabhängigen Entgelte und Tarife für das Telefoneservice, dessen monatliches Entgelt im Paketpreis inkludiert ist, entnehmen Sie bitte der Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung für Digital Telefon für Business FIT unter <http://business.upc.at/allgemein/agb/>

3.2. Einmalige Entgelte

Einrichtungsentgelt Business FIT (Mindestvertragsdauer 12 Monate)	€ 199,00
Einrichtungsentgelt Business FIT (Mindestvertragsdauer 24 Monate)	€ 99,00
Einrichtungsentgelt Business FIT (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. Datentransfervolumen: Flat Rate

Die oben angeführten Business FIT Internet-Anschlüsse 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.

5. Voraussetzungen für den Betrieb

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

Sales Hotline: 059 999 4444

Email: sales4business@upc.at

6. 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 Netzkabel 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:

UPC Business FIT Internet funktioniert auf allen gängigen Geräten mit:

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

Der Einsatz anderer Betriebssysteme ist grundsätzlich möglich.

Für unsere Business FIT 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 Digital Telefon für Business FIT notwendigen Telefone sind vom Kunden bereitzustellen.

7. Mindestvertragsbindung

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

8. Netzabschlusspunkt

UPC Business erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

Der physikalische Netzabschlusspunkt ist das von UPC Business zur Verfügung gestellte und in Punkt 6 beschriebene Endgerät.

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.

9. Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration des Business FIT 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

9.1. Konfiguration-Router

Die Standard-Konfiguration für Business FIT-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.

10. Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Business FIT-Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich 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 Business FIT-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.

11. 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 ordnungsgemäÙem Zustand (siehe Kapitel 7 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!

12. 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 Digital Telefon für Business FIT 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.

13. 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.

14. Technische Realisierung

Der Datenverkehr von Business FIT 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.