

Telenode Multi

Leistungsbeschreibung

Stand: 16.09.2008

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	4
2	BESCHREIBUNG	4
2.1	Technische Beschreibung	4
2.1.1	Schnittstellenbedingungen	4
3	FEATURES & DIENSTE	5
3.1	Allgemeine Dienste.....	5
3.1.1	Rufnummernreservierung.....	5
3.1.2	Rufnummernmitnahme (Local Number Portability/LNP)	5
3.1.3	Kurzrufnummern	5
3.1.4	Wunschrufnummern	5
3.1.5	Änderung der Rufnummer	5
3.1.6	Seriennummern und Serienschaltung.....	6
3.1.7	Zweitrufnummer	6
3.1.8	Standardeintrag ins Telefonbuch.....	6
3.1.9	Sondereintrag ins Telefonbuch.....	6
3.1.10	Änderungen im Telefonbuch	6
3.1.11	Geheimnummer	6
3.1.12	Auskunftsdienst.....	6
3.2	Anschlussbezogene Grunddienste	6
3.2.1	PIN-Code	7
3.2.2	Rufnummernanzeige (CLIP).....	7
3.2.3	Anonymruf (CLIR)	7
3.3	Anschlussbezogene Zusatzdienste	7
3.3.1	Fangruf (MCID)	7
3.3.2	Rufkontrolle.....	8
3.3.3	Einrichtung einer Durchwahl (DDI).	8
3.3.4	Geschlossene Benutzergruppe (CUG)	8
3.3.5	Entgeltanzeige (AOC)	8
3.4	Rechnungsbezogene Dienste.....	8
3.4.1	Rechnung.....	8
3.4.2	Einzelentgeltnachweis.....	9
3.4.3	Kopie von Entgeltnachweisen	9
3.4.4	Aktivsperrung	9
4	SERVICE LEVELS.....	9
4.1	Service Level Corporate Services „Standard“	10
4.1.1	Service-Bedingungen	10

5	ENDGERÄTE	10
6	HERSTELLUNG DES ISDN MULTIANSCHLUSSES.....	10
6.1	Standardinstallation	11
6.2	Sonderbauweise.....	11
6.2.1	Verlegung einer Anschalteinrichtung	11
6.2.2	Austausch	11
7	QUALITÄT	11
8	VORRAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	12
9	NETZABSCHLUSSPUNKT	12
10	TECHNISCHE AUSFÜHRUNG	13
11	ENTSTÖRUNG	13
12	SERVICEÜBERGABE	13
13	SERVICEMANAGEMENT	13

1 Einleitung

Mit dem Telenode Multi verfügen Sie über einen leistungsfähigen ISDN Multianschluss von UPC mit dem Sie über 30 Sprachkanäle unabhängig voneinander nutzen können. Über unser zuverlässiges Netzwerk werden Sie an die Vermittlungsstellen von UPC angebunden. Steigen Sie auf eine leistungsstarke Verbindung um, die die Bedürfnisse Ihres Unternehmens in vielfältiger Weise abdeckt!

Ihre Vorteile mit Telenode Multi:

- Rascher Verbindungsaufbau, hohe Übertragungsgeschwindigkeit
- Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer
- Vielzahl von Standard- und Zusatzdiensten verfügbar
- Kosten sparen durch die günstigen Gesprächsentgelte
- Sekundengenau Abrechnung ab der ersten Sekunde
- Auf Wunsch kann die bestehende Rufnummer behalten werden

2 Beschreibung

UPC überlässt Ihnen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten an Ihrem gewünschten Standort einen ISDN-Multianschluss in einem Vermittlungsstellenbereich des festen Netzes und teilt dem Anschluss eine Rufnummer zu. Der ISDN-Multianschluss besteht in der Regel aus einer Anschalteinrichtung, die als Abschluss des festen Netzes (Netzabschlusspunkt) durch eine Zugangsleitung mit einem von UPC definierten Abschluss (Kabelausmündung) des bereits bestehenden Teiles des festen Netzes verbunden ist. Die allenfalls notwendige Stromversorgung für den ISDN-Multianschluss ist vom Kunden bereitzustellen.

2.1 Technische Beschreibung

Der ISDN-Multianschluss besitzt eine T-Schnittstelle und bietet 30 Basiskanäle (B-Kanäle) mit einer Standardübertragungsrate von je 64 kBit/s als Nutzkanäle sowie einen Steuerkanal und einen Synchronisationskanal mit ebenfalls 64 kBit/s. Die Basiskanäle können unabhängig voneinander gleichzeitig genutzt werden. Der Steuerkanal und der Synchronisationskanal übertragen Informationen zur Steuerung der Kommunikation, wie z.B. Informationen über die Art der genutzten Dienste. Sie stehen dem Kunden nicht zur freien Nutzung zur Verfügung. Über einen oder mehrere ISDN-Multianschlüsse können ISDN-Nebenstellenanlagen geschaltet werden.

ISDN-Verbindungen werden von UPC innerhalb des festen Netzes im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten hergestellt. Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze sind möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern mit UPC bestehen, jedoch kann sich dabei die Übertragungsart, die Übertragungsqualität und die Bitrate ändern.

2.1.1 Schnittstellenbedingungen

Elektrisch: standardmäßig G.703, G 704
Mechanisch: 120 Ohm 4-Draht; oder 75 Ohm koaxial
Stromversorgung: 230 V AC oder 48 V DC; empfehlenswert ist eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV).

3 Features & Dienste

3.1 Allgemeine Dienste

3.1.1 Rufnummernreservierung

UPC reserviert Rufnummern auf Anfrage von Kunden mit einem bestehenden Vertragsverhältnis für 4 Wochen unentgeltlich. Reservierungen für einen längeren Zeitraum bis maximal 1 Jahr sind entgeltpflichtig.

3.1.2 Rufnummernmitnahme (Local Number Portability/LNP)

Die gleichzeitige Inanspruchnahme von Betreiberportabilität und geographischer Portabilität wird seitens UPC nicht angeboten. Erst nach vollständiger Durchführung eines Portierauftrages kann ein weiterer Portierauftrag für dieselbe Rufnummer angenommen werden.

Für Fehler von anderen Netzbetreibern bei der Portierung ist UPC nicht haftbar.

Betreiberportabilität:

Die Portierung (Mitnahme) der vom Kunden eines anderen festen Telekommunikationsnetzes genutzten Rufnummer in das Netz von UPC ist im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten von UPC und der gesetzlichen Bestimmungen gegen Entgelt möglich. Eine Portierung ist nur am gleichen Standort des Anschlusses möglich. Die Portierung erfolgt zu den Geschäftsbedingungen von UPC und denen des abgebenden/aufnehmenden Netzbetreibers. Eine Kündigung beim abgebenden Netzbetreiber wird erst durch eine erfolgreich durchgeführte Portierung wirksam.

Geographische Portabilität:

Die geographische Portierung der vom Kunden von UPC genutzten Rufnummer innerhalb des Netzes von UPC ist im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten von UPC und der gesetzlichen Bestimmungen gegen Entgelt möglich. Bei der geographischen Portierung können weder Vorwahlbereich noch Netzbetreiber gewechselt werden.

3.1.3 Kurzrufnummern

UPC vergibt seinen Kunden im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Kurzrufnummern für ISDN-Multianschlüsse. Eine Kombination mit Wunschrufnummern ist möglich.

3.1.4 Wunschrufnummern

Die Auswahl von Rufnummern mit vom Kunden gewünschten Ziffernkombinationen (Wunschrufnummern) ist möglich. UPC kann im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Anfragen von Kunden entsprechen und Wunschrufnummern (YYY XX) vergeben. Zahlen, die mit Y gekennzeichnet sind, werden von UPC vergeben. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine persönliche Kombination auszuwählen, wobei X eine vom Kunden frei zu wählende Zahl zwischen 0 und 9 sein muss. Die Rufnummernlänge (YYY XX) variiert je nach regionalem Gebiet aufgrund von gesetzlichen Bestimmungen.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. 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.

3.1.5 Änderung der Rufnummer

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

3.1.6 Seriennummern und Serienschaltung

UPC teilt dem Kunden auf Anfrage im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen Entgelt Seriennummern zu oder installiert eine Serienschaltung von Rufnummern. Serienschaltungen von Rufnummern sind nur zwischen ISDN-Multianschlüssen mit gleichem Leistungspaket am selben Standort möglich. Mit der Serienschaltung können zwei oder mehr Multi Anschlussleitungen unter derselben Rufnummer erreicht werden. Ein neu ankommender Anruf wird auf die nächste freie Leitung geschaltet.

3.1.7 Zweitrufnummer

UPC teilt dem Kunden auf Anfrage im Rahmen der rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten und gegen Entgelt eine Zweitrufnummer für einen ISDN-Multianschluss zu. Somit ist der ISDN-Multianschluss über mehrere Rufnummern erreichbar. **Bei aktiven Wählverbindungen und bei der Rechnung scheint jedoch nur die Hauptrufnummer auf!**

3.1.8 Standardeintrag ins Telefonbuch

UPC führt ein Telefonbuch in dem ein Namensverzeichnis der Telefonkunden enthalten ist. Das Namensverzeichnis gliedert sich nach Orten. Für die Eintragungen sind die Angaben des Kunden maßgebend. Offensichtlich unrichtige Angaben sowie Angaben, die die öffentliche Ordnung und Sicherheit oder die Sittlichkeit gefährden oder die gegen die Gesetze verstoßen, werden nicht aufgenommen.

Kunden von UPC werden – soweit sie nicht ausdrücklich auf eine Nicht-Eintragung im Telefonbuch hinweisen – mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) mit einfachen Ergänzungen und Abweichungen (Berufstitel, sen., jun., FAX, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Büro, Rufname) in das Telefonbuch aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt UPC überlassen.

3.1.9 Sondereintrag ins Telefonbuch

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, werden diese gegen Entgelt im Telefonbuch aufgenommen.

3.1.10 Änderungen im Telefonbuch

Änderungen der Familiennamen oder der Firma werden auf der nächsten Rechnung und in der Auskunft innerhalb von 14 Werktagen aktualisiert.

3.1.11 Geheimnummer

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Telefonbuch. Der (beauftragte) Auskunftsdienst von UPC ist nicht berechtigt, über die Rufnummer Auskunft zu geben. Der anschlussbezogene Dienst Anonymruf wird standardmäßig aktiviert.

3.1.12 Auskunftsdienst

Auskünfte über Rufnummern von Anschlüssen im Bereich von UPC werden telefonisch gemäß der vom Kunden gewünschten Einträge in das Telefonbuch erteilt. Über Anschlüsse mit Geheimnummern kann der (beauftragte) Auskunftsdienst von UPC keine Auskunft erteilen. Auskünfte werden erteilt über:

- Kennzahlen, Rufnummern und Anschlüsse im Bereich von UPC

3.2 Anschlussbezogene Grunddienste

Die Entgelte für die anschlussbezogenen Grunddienste sind den Entgeltbestimmungen für anschlussbezogene Grunddienste zu entnehmen. Auf schriftlichen Wunsch des Kunden werden Änderungen der Grundeinstellungen von UPC im Rahmen der rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten für jeden einzelnen Dienst entgeltpflichtig vorgenommen.

Sofern nicht anders bei den einzelnen Beschreibungen der Dienste spezifiziert, sind die anschlussbezogenen Grunddienste als Grundeinstellung des ISDN-Multianschlusses des Kunden standardmäßig nicht aktiviert. Im Falle von in Nebenstellenanlagen geschalteten Anschlüssen sei darauf hingewiesen, dass die Dienste im Einzelfall von der jeweiligen Nebenstellenanlage unterstützt werden müssen.

3.2.1 PIN-Code

Mit dem Kunden wird ein sechstelliger numerischer PIN-Code vereinbart. In der Folge können Aktivierungen und Deaktivierungen sowie Änderungen der Grundeinstellungen der Dienste nur gegen Nennung des schriftlich vereinbarten PIN-Codes vorgenommen werden.

In dem Fall, dass kein PIN-Code vereinbart wird, hat der Kunde die Folgen einer missbräuchlichen Verwendung des Anschlusses, die durch die Einrichtung eines PIN-Codes hätte vermieden werden können, zu tragen.

Der PIN-Code kann auch für die Aufhebung von Sperren verwendet werden. Eine Änderung der Grundeinstellung - ohne Nennung des PIN-Codes - kann nur schriftlich erfolgen.

3.2.2 Rufnummernanzeige (CLIP)

Dem gerufenen ISDN-Multianschluss werden Informationen über die Rufnummer des Anrufenden übermittelt, sofern der Anruf von einem Anschluss des UPC Netzes stammt. Bei Anrufen aus anderen Netzen werden diese Informationen übermittelt, wenn mit den jeweiligen Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Die Übermittlung dieser Information unterbleibt jedoch, wenn beim anrufenden Anschluss die Übermittlung verhindert wurde (CLIR).

Der Dienst Rufnummernanzeige ist standardmäßig als Grundeinstellung an allen ISDN-Multianschlüssen aktiviert. Die Anzeige der Rufnummer des Rufenden am Endgerät des Gerufenen muss vom jeweiligen Endgerät beziehungsweise einer etwaigen Nebenstellenanlage unterstützt werden.

3.2.3 Anonymruf (CLIR)

Bei diesem Dienst wird die Übermittlung von Informationen über die Rufnummer des Rufenden beim Gerufenen unterdrückt.

Es besteht folgende Möglichkeit:

- Die Übermittlung wird ständig verhindert

3.3 Anschlussbezogene Zusatzdienste

Anschlussbezogenen Zusatzdienste sind als Grundeinstellung des ISDN-Multianschlusses des Kunden standardmäßig deaktiviert. Im Falle von in Nebenstellenanlagen geschalteten Anschlüssen sei darauf hingewiesen, dass die Dienste im Einzelfall von der jeweiligen Nebenstellenanlage unterstützt werden müssen.

Die Entgelte für die anschlussbezogenen Zusatzdienste sind den Entgeltbestimmungen für anschlussbezogene Zusatzdienste zu entnehmen. Auf schriftlichen Wunsch des Kunden oder gegen Nennung des vereinbarten PIN-Codes werden Änderungen der Einstellungen von UPC im Rahmen der rechtlichen, wirtschaftlichen und technischen Möglichkeiten für jeden einzelnen Dienst entgeltpflichtig vorgenommen.

3.3.1 Fangruf (MCID)

Die Rufnummern von Einzel-, ISDN- und Mobilfunkanschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden im Rahmen der technischen Möglichkeiten festgestellt und protokolliert. UPC übernimmt keine Verantwortung für eine etwaige Erfolglosigkeit einer Fangschaltung von Anrufen die aus anderen Netzen stammen.

Der Kunde hat UPC mit Angabe des Grundes die Notwendigkeit der Einrichtung einer Fangschaltung schriftlich mitzuteilen.

3.3.2 Rufkontrolle

Der Kunde hat die Möglichkeit, seinen Fernsprechanschluss für abgehende Verbindungen zu gewissen Zonen sperren zu lassen. Der Einzelanschluss ist abhängig von der gewählten Stufe gesperrt. So genannte „Dialer“ sind automatisch gesperrt.

Folgende Stufen sind möglich:

- 001:** Sperre aller abgehenden Telefonate zu Satellitenverbindungen
- 003:** 001 einschließlich Sperre aller abgehenden Verbindungen zu nationalen Mehrwertdiensten und den Auskunftsdiensten (z.B. 0900, 11811, 11850, etc.)
- 012:** Sperre aller abgehenden Verbindungen. Davon nicht betroffen sind Notrufe, die UPC Gratis-Business-Hotline (0800 252 290) sowie die UPC Störungsannahme.

3.3.3 Einrichtung einer Durchwahl (DDI).

Im Falle von in Nebenstellenanlagen geschalteten Multianschlüssen kann ein Anrufer mittels Durchwahl bestimmen, mit welcher Nebenstelle er verbunden werden will.

Die DDI-Funktionalität ist nach ETSI ETS 300.064-1 genormt. Die Nebenstellenübermittlung erfolgt im folgenden Format: das Feld "type of number" weist den Wert "unknown" auf, das Rufnummernfeld (CPN) beinhaltet lediglich die Nebenstelleninformation (die DDI).

3.3.4 Geschlossene Benutzergruppe (CUG)

Die Nutzung eines Dienstes kann auf eine vom Kunden festgelegte Gruppe von Nutzern beschränkt werden. Die geschlossene Benutzergruppe kann mit oder ohne Zugang zum öffentlichen Netz gebildet werden. Alle anderen Dienste des Anschlusses werden von der Eigenschaft der geschlossenen Benutzergruppe nicht beeinflusst.

3.3.5 Entgeltanzeige (AOC)

AOC ("Advice of Charge") ist die Entgeltanzeige beim Teilnehmer. Die AOC-Informationen werden mittels des AOC-D ("AOC during the call") übertragen. Die von UPC unterstützte Variante "AOC-D" wird unter Verwendung der Unit-Funktion angeboten. Während des Gespräches wird die Entgeltinformation in Impulsschritten im Wert von 1 Eurocent übertragen (bei Änderungen der Gebührenstruktur wird der Wert der Impulse nicht verändert). Gesprächsentgelte werden auf 1 Eurocent genau angezeigt. Die AOC-Information kann ggf. auch durch die Übertragung von mehreren Impulsen gleichzeitig erfolgen. Da die Verrechnung der Verbindungsentgelte nicht in 1 Eurocent, sondern sekundengenau – abhängig von der tatsächlichen Länge des Gespräches - durchgeführt wird, können Differenzen zwischen den AOC-Information und den tatsächlich verrechneten Verbindungsentgelten auftreten. Die AOC-Information kann nicht für die Beeinspruchung von in Rechnung gestellten Verbindungsentgelten herangezogen werden. Die Maximalanzeige beträgt €1,20 pro Minute.

3.4 Rechnungsbezogene Dienste

3.4.1 Rechnung

Die monatliche Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, Telefonnummer, Anzahl der Verbindungen, Verbindungsentgelt, monatliche Entgelte und einmalige Entgelte, sowie den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag.

Neben den in der Rechnung enthaltenen Positionen werden die Gesprächsverbindungen Zonengruppen zugeordnet.

Die Zahlung mittels Banküberweisung ist entgeltpflichtig. Auf Wunsch kann der Zahlungsverkehr - nach bestätigter Einzugsermächtigung durch den Kunden - auch mittels Einziehungsauftrag erfolgen. Dieser ist entgeltfrei.

Es können keine Zwischenabrechnungen ausgefertigt werden.

3.4.2 Einzelentgeltnachweis

Die Teilnehmerentgelte werden in Form der Rechnung dem Kunden in Papierform zugestellt. Dem Kunden wird die Wahlmöglichkeit eingeräumt, einen Einzelentgeltnachweis auf Verlangen entgeltfrei in Papierform zu erhalten. Der Entgeltnachweis enthält einen Hinweis auf die Möglichkeit der Überprüfung der Entgelte sowie eine aktuelle Kontaktmöglichkeit zu UPC.

UPC wird den Anforderungen hinsichtlich des Detaillierungsgrades und der Form der Bereitstellung des Entgeltnachweises, wie in der EEN-Verordnung gem. § 100 Abs. 2 TKG 2003 festgelegt, nachkommen, welche unter www.rtr.at abrufbar ist.

Bei der Erstellung eines Einzelentgeltnachweises werden nur jene Daten verarbeitet, die dafür unbedingt erforderlich sind. Die passiven Teilnehmernummern oder sonstigen Angaben zur Identifizierung eines Empfängers einer Nachricht werden im Einzelentgeltnachweis nur in verkürzter Form ausgewiesen, es sei denn, die Tarifierung einer Verbindung lässt sich nur aus der unverkürzten Teilnehmernummer ableiten oder der Kunde hat schriftlich erklärt, dass er alle bestehenden Mitbenutzer des Anschlusses darüber informiert hat und künftige Mitbenutzer informieren wird. Allfällige weitere arbeitsrechtliche Beschränkungen bleiben unberührt. Anrufe oder sonstige Verbindungen, für die keine Entgeltspflicht entsteht, sowie Anrufe bei oder Verbindungen mit Notrufdiensten werden nicht ausgewiesen.

Für das Löschen der Daten eines Entgeltnachweises gelten dieselben Fristen wie für das Löschen von Verkehrsdaten.

3.4.3 Kopie von Entgeltnachweisen

Auf Wunsch des Kunden kann UPC eine Kopie der zuletzt versandten Rechnung oder von Entgeltnachweisen zur letzten Rechnung gegen Entgelt ausfertigen.

3.4.4 Aktivsperre

Eine Aktivsperre ist eine Sperre aller abgehenden Verbindungen. Verbindungen zu Notrufeinrichtungen sind weiterhin möglich. Das monatliche Grundentgelt ist auch bei einer Aktivsperre zu entrichten. Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Aktivsperre nach einem Zahlungsverzug wieder aufgehoben wird. Diese ist entgeltpflichtig. Die Deaktivierung der Aktivsperre ist entgeltfrei, wenn sie von UPC aus Sicherheitsgründen aktiviert wurde. Für Kunden ist eine Aktivsperre im Rahmen des anschlussbezogenen Zusatzdienstes Rufkontrolle mit der Stufe 012 möglich.

4 Service Levels

Mit den im Service Level Agreement angeführten Service Levels garantiert UPC die Reaktion auf etwaige Störungen der Leistungen innerhalb der Netzabschlusspunkte (einschließlich).

Die Service Levels schließen die Wartung von Endgeräten (Telefonapparate, Telefonanlage und sämtliche damit verbundenen Geräte bzw. Funktionen dieser, etc.) des Kunden nicht ein.

Sollte der Kunde UPC über eine Störung informieren und stellt das technische Fachpersonal von UPC (oder das eines von UPC beauftragten Dritten) fest, dass die beanstandete Störung nicht von UPC zu verantworten ist, so hat der Kunde den angefallenen Aufwand von UPC zu ersetzen. Der Kunde hat die Kosten einer Störungsbehebung bzw. Inanspruchnahme von UPC dann gesondert zu tragen, wenn die Störung in seinem räumlichen Bereich durch ihn selbst oder Dritte verursacht wird (z.B. Beschädigung der Telefonsteckdose, der Zugangsleitung oder anderer installierter Anlagen und

Einrichtungen) oder wenn die Störung nicht in der Anlage selbst liegt (z.B. durch Anschluss eines nicht tauglichen oder defekten Endgerätes, Fehlfunktion der Telefonanlage, etc.).

Die Störungsannahme erfolgt unter der Gratis Business Hotline 0800 252 290.

4.1 Service Level Corporate Services „Standard“

Die Kosten für Betrieb und Wartung der Anlagen und sämtlicher technischer Einrichtungen von UPC entsprechend des Service Level Corporate Services „Standard“ sind mit dem monatlichen Grundentgelt abgegolten. Details können auf der Produktseite unter www.inode.at eingesehen werden.

4.1.1 Service-Bedingungen

Eingriffe in die Anlage sowie in sämtliche technische Einrichtungen von UPC (wie z.B. Errichtung, Verlegung oder Entfernung von Leitungen, Anschlüssen, Störungsbehebungen, Wartungen, etc.) dürfen nur durch UPC oder deren Beauftragte vorgenommen werden.

Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses wird der Anschluss deaktiviert. Eine Entfernung des Anschlusses kann auf Kosten des Kunden erfolgen.

Für Schäden, die dem Kunden aus Gründen eines etwaigen Netzausfalles oder Verlust des Dienstes ergehen, ist UPC außer bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz nicht haftbar.

5 Endgeräte

Alle Anlagen und technischen Einrichtungen, wie z.B. Zugangsleitung, Anschalteinrichtung, die am Standort des Kunden installiert oder zur Nutzung überlassen werden, verbleiben im Eigentum von UPC. Im Falle unsachgemäßer Handhabung, Beschädigung oder des Verlustes der Anlagen oder technischen Einrichtungen hat der Kunde die Kosten des neuwertigen Ersatzes zu tragen. Für Wartungsarbeiten und den Abbau der installierten Einrichtungen bei Vertragsbeendigung ist UPC Zugang zu den Räumlichkeiten zu gewähren. Die Wiederinstandsetzung der Räumlichkeiten nach Demontage der Anlagen und technischen Einrichtungen obliegt dem Kunden und erfolgt zu seinen Kosten.

6 Herstellung des ISDN Multianschlusses

UPC installiert in Absprache mit dem Kunden an einer geeigneten und für eine allfällige Entstörung leicht zugänglichen Stelle einen ISDN-Multianschluss. Sind vom Kunden bauliche Änderungen am Kundenstandort geplant, welche den leichten Zugang zum ISDN-Multianschluss einschränken, so ist UPC über dies zu informieren. Für den ISDN-Multianschluss wird in der Regel eine Anschalteinrichtung installiert. Die allenfalls notwendige Stromversorgung obliegt dem Kunden. Die elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen sind unter Punkt 2.1.1 dieser Leistungsbeschreibung angeführt.

Abgesehen von den elektrischen und mechanischen Schnittstellenbedingungen bleibt die Gestaltung der Anschalteinrichtung UPC überlassen. Der Kunde hat diesbezüglich keinen Anspruch auf Beistellung einer Anschalteinrichtung in bestimmter Ausführung.

Befindet sich die Anschlussadresse des ISDN-Multianschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im Netzausbaugebiet von UPC, so erfolgt die betriebsfähige Bereitstellung nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin, spätestens jedoch 9 Wochen ab Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen. Sind für die Herstellung des ISDN-Multianschlusses 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.

Wird der Herstellungstermin, vom Kunden oder durch vom Kunden beauftragten Dritten verursacht, verzögert, ist UPC berechtigt, ab dem zugesagten Herstellungstermin das monatliche Grundentgelt zu verrechnen. Wird UPC spätestens zwei Wochen nach Auftragsbestätigung durch den Kunden von einer etwaigen Verzögerung verständigt, verlängert sich der von UPC genannte Herstellungstermin entsprechend um diesen Zeitraum, jedoch um maximal vier Wochen.

Kommt es vor der Fertigstellung der Installation des ISDN30-Anschlusses zu einem Rücktritt des Vertrages durch den Kunden, so wird dem Kunden das Anschlussentgelt für einen Neuanschluss in Rechnung gestellt.

Der Standort eines ISDN-Multianschlusses wird im Allgemeinen durch die Angabe einer Anschrift und der Räumlichkeiten des Kunden (Stiege, Stock, Türnummer, usw.) bezeichnet.

Werden die Räumlichkeiten des Kunden, in denen von UPC Einrichtungen überlassen werden sollen, durch Räumlichkeiten über die der Kunde kein Verfügungsrecht hat, getrennt, wobei dies durch eine unterschiedliche Bezeichnung (z.B. bei Hausnummer, Stiege, Stock, Türnummer usw.) zum Ausdruck kommt, so liegen unterschiedliche Standorte vor.

6.1 Standardinstallation

Die Zugangsleitung wird innerhalb von Gebäuden ober Putz oder in Kabelkanälen geführt. Die Montage der Zugangsleitung und der Anschalteinrichtung in den Räumlichkeiten des Kunden erfolgt in der Regel ober Putz bis zu dem einvernehmlich festzulegenden Platz für die Anschalteinrichtung. Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230 V AC oder 48 V DC Stromanschluss benötigt, der vom Kunden bereitzustellen ist. Der Kunde stellt die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungsort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. In dem von UPC beigestellten Rack dürfen keine nicht im Eigentum von UPC befindlichen Teile angebracht werden. Weiters hat der Kunde für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen.

6.2 Sonderbauweise

Eine Installation des ISDN-Multianschlusses am Standort in einer Weise, die von der Standardinstallation abweicht ist entgeltpflichtig.

6.2.1 Verlegung einer Anschalteinrichtung

Der Kunde ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Innenleitung oder die Anschalteinrichtung ohne Zustimmung von UPC zu verlegen. Die Zugangsleitung, Innenleitung oder die Anschalteinrichtung dürfen nur von UPC oder von ausdrücklich autorisierten Unternehmen verlegt werden.

6.2.2 Austausch

Ein Austausch der Anschalteinrichtung am Standort des ISDN-Multianschlusses erfolgt, wenn dies aus rechtlichen, technischen oder betrieblichen Gründen erforderlich ist.

7 Qualität

UPC betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

8 Voraussetzungen für den Betrieb

Die Herstellung des ISDN-Multianschlusses – insbesondere die Leitungsführung im festen Netz und die Bereitstellung der Zugangsleitung – erfolgt entsprechend den bei UPC zurzeit der Ausführung geltenden Regeln für die Standardinstallation (siehe Kapitel 6). Der Kunde hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des ISDN-Multianschlusses in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung des ISDN-Multianschlusses einverstanden ist. Sind für die Zuleitung der Zugangsleitung des Kunden Grabungsarbeiten oder zusätzliche Netzbauten durch UPC erforderlich, kann UPC einen Baukostenzuschuss einheben.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Kunde zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Wird innerhalb von Gebäuden die Führung der Zugangsleitung unter Putz in Verrohrungen gewünscht oder ist dies aus anderen nicht von UPC zu vertretenden Gründen erforderlich (z.B. Auflage des Verfügungsberechtigten), so sind vom Kunden die Genehmigungen bereitzustellen und die allfälligen dadurch entstehenden Zusatzkosten der Sonderbauweise zu tragen. Die Zugangsleitung darf nicht mit anderen Leitungen (z.B. elektrischen Leitungen) gemeinsam in einer Verrohrung oder in einem Rohrzug eines Kabelkanals untergebracht werden.

Kann die Zugangsleitung zur Gänze oder in Teilstrecken nicht von UPC bereitgestellt werden, so ist die Benützung von privaten Fernmeldekabeln (Übertragungswegen) gestattet, sofern die in dieser Leistungsbeschreibung angeführten Schnittstellenbedingungen eingehalten werden. Es obliegt dem Kunden, die entsprechenden Vereinbarungen mit dem Inhaber solcher Übertragungswege abzuschließen und dafür zu sorgen, dass die Übertragungswege ständig betriebsbereit gehalten werden.

Der Kunde muss auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten (z.B. hinsichtlich Luftfeuchtigkeit und Temperatur) bereitstellen und in geeignetem Zustand erhalten. Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.

Erfüllt der Kunde nicht alle notwendigen Voraussetzungen, kann UPC, unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 2 Wochen, vom Vertrag zurücktreten. Der Kunde hat in diesem Fall UPC alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen Vertragsverhältnis zu ersetzen. Bei Stornierung der Bestellung kann UPC zusätzlich zu den Herstellungskosten mindestens ein Monatsentgelt einheben.

Der Kunde kann mit Hilfe von angeschalteten und hierfür geeigneten Endgeräten oder anderen Fernmeldeanlagen Verbindungen entgegennehmen oder von UPC zu anderen Anschlüssen herstellen lassen. Verbindungen mit Anschlüssen im Ausland werden nur hergestellt, soweit mit ausländischen anerkannten Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Verbindungen, Rufnummern für personenbezogene Dienste, tariffreie Dienste, Dienste mit freier Tarifobergrenze und frei kalkulierbare Mehrwertdienste anderer Netzbetreiber werden nur hergestellt, soweit mit diesen Betreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen. Über ISDN-Verbindungen können sowohl Sprache als auch Nicht-Sprache-Signale (Datenübertragungen wie etwa im Telefax-Betrieb, Bilder) übermittelt werden. Die Übermittlung von Nicht-Sprache-Signalen kann jedoch aufgrund der technischen Gegebenheiten eingeschränkt sein. ISDN-Verbindungen sind digitale Verbindungen mit einer Bitrate von 64 kBit/s.

9 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist ein Modem, das von UPC zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus befinden sich keine Endgeräte im Netz des Kunden hinter dem NAP, für die UPC den Betrieb übernimmt.

10 Technische Ausführung

Die technische Ausführung des ISDN-Multianschlusses bleibt UPC überlassen. Dem Kunden wird standardmäßig kein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) überlassen.

UPC kann den Vermittlungsstellenbereich, die Rufnummer und die technische Ausführung des ISDN-Multianschlusses aus technischen oder betrieblichen Gründen ändern, wobei dies nicht für Verbraucher im Sinne des KSchG gilt. Rufnummernänderungen werden dem Kunden zeitgerecht zuvor bekannt gegeben.

11 Entstörung

Wird UPC zu einer Störungsbehebung gerufen und es wird festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung von Telekommunikationsdienstleistungen vorliegt oder die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde UPC den entstandenen Aufwand zu ersetzen. Wird UPC oder dem beauftragten Dritten im Falle einer Störung der Zutritt zur Anlage verweigert oder besteht auch nur keine Möglichkeit Zutritt zu erlangen, dann sind die Einsatzkosten hierfür zu ersetzen.

12 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 9 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 9 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) UPC bekannt gegeben hat.

13 Servicemanagement

Unseren Kunden steht die UPC Business Hotline kostenlos unter der Rufnummer 0800 252 290 zur Verfügung. Per E-Mail sind wir von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr erreichbar. Bei einer Störungsmeldung über E-Mail an businessinfo@priority.at geben Sie bitte neben Kundennummer und Telefonnummer auch eine genaue Störungsbeschreibung an.

Fehler in den zentralen Komponenten im UPC-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).

Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

Copyright © UPC Austria GmbH

Änderungen Vorbehalten.

Der Inhalt und die Informationen sind Eigentum der UPC Austria GmbH und urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, insbesondere die Rechte der Verbreitung, der Vervielfältigung, des Nachdrucks, der Übersetzung und der Wiedergabe bleiben, auch auszugsweise, vorbehalten.

UPC Austria GmbH

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 office@inode.at www.inode.at