

Cable Business

Leistungsbeschreibung

Stand: 16.11.2009

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien



Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	BESCHREIBUNG.....	3
3	DATENTRANFERVOLUMEN FLAT RATE.....	3
4	ENDGERÄTE.....	3
5	ZUSATZPRODUKT ROUTER & WARTUNG.....	4
6	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB.....	4
7	MINDESTVERTRAGSBINDUNG.....	4
8	SICHERHEIT.....	4
9	KONFIGURATION/INSTALLATION.....	4
10	QUALITÄT.....	5
11	SERVICEÜBERGABE.....	5
12	NETZABSCHLUSSPUNKT.....	5
13	SERVICEMANAGEMENT.....	5
14	SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	6
15	TECHNISCHE REALISIERUNG.....	6
16	IMPRESSUM.....	6

1 Einleitung

Cable Business basiert auf der HFC Breitband-Technologie von UPC Austria über bestehende oder neu zu errichtende Koaxialverbindungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Modems die im Leistungsumfang enthalten sind wird eine Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen und symmetrischen Bandbreiten angeboten.

2 Beschreibung

Die Produktlinie ist als Internetzugang für Businesskunden konzipiert und umfasst die folgenden Produkte bzw. Spezifikationen:

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Datenvolumen	Service Level Breitband erweitert**)	xHost Linux*)
Cable Business silber 2048/1024	2048	1024	Flat	optional	Medium
Cable Business silber 8192/2048	8192	2048	Flat	optional	Medium
Cable Business silber 16384/2048	16384	2048	Flat	optional	Medium
Cable Business Silber 25/5	25000	5000	Flat	optional	Medium
Cable Business Silber 50/5	50000	5000	Flat	optional	Medium
Cable Business Silber 100/10	100000	10000	Flat	optional	Medium
Cable Business gold 2048/2048	2048	2048	Flat	inkl.	Large
Cable Business gold 4096/4096	4096	4096	Flat	inkl.	Large

*) Details zum Produkt „xHost Linux“ sind der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

**) Details zu dem Produkten „Service Level Breitband erweitert“ und „Service Level Breitband Premium“ unter Punkt 14.

„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 angegebenen Bandbreiten verstehen sich als maximal im geteilt genutzten Netzwerk.

3 Datentransfervolumen Flat Rate

Bei Produkten auf Basis Flatrate gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria 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.

4 Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Austria gegen eine Kautions zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless- Empfänger, Ethernetkarte, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte mit Ausnahme des Routers Zyxel Prestige 334 verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Austria durchgeführt werden.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte an UPC Austria retourniert werden. UPC Austria behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Um das von UPC Austria gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

Optional stellt UPC Austria gegen Aufpreis auch Router zur Verfügung (siehe Punkt 5).

5 Zusatzprodukt Router & Wartung

Als Dienstleistung kann optional der Zusatzdienst „Router & Wartung“ geordert werden.

Im Leistungsumfang enthalten sind ein Router Cisco 871, welcher im Eigentum von UPC Austria verbleibt (siehe Punkt 4), die Erstkonfiguration des Routers und eine Technikerstunden monatlich für Konfigurationsänderungen und Wartung. Änderungen der Routerkonfiguration durch Kunden sind nicht vorgesehen, die Zugangsdaten für den Router werden nicht an die Kunden kommuniziert.

6 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Cable Business ist, dass sich der Installationsort im HFC-Netzausbaugbiet von UPC Austria befindet.

7 Mindestvertragsbindung

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

8 Sicherheit

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft. Durch den Einsatz eines Spamfilters erhalten Kunden die Möglichkeit Einstellungen vorzunehmen, die den Empfang von unerwünschten E-Mails einschränken. Diese Einstellungen können im Kundenbereich der Webseite www.upcbusiness.at vorgenommen werden.

UPC Austria behält sich vor - bei Gefahr in Verzug (z.B. neuer Virustyp, SPAM-Welle, etc.) - die bestehenden Einstellungen global zu verändern um die Stabilität des mail-Systems aufrecht zu erhalten.

9 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der HFC Business Breitbandverbindung wird von einem Techniker im Auftrag der UPC Austria vorgenommen.

Diese Konfiguration beinhaltet:

- Anschluss des Modems oder Routers am Netzwerk/Rechner
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

10 Qualität

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

11 Serviceübergabe

Befindet sich die Anschlussadresse des Internetanschlusses zum Zeitpunkt des Einlangens der Bestellung im HFC Netzausbaubereich von UPC Austria, 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 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 kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und -durchführung nötigen Daten UPC Austria bekannt gegeben hat.

12 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC Austria zur Verfügung gestellte Modem.

Beim optionalen Zusatzprodukt „Router+Wartung“ bildet der im Eigentum der UPC Austria GmbH verbleibende Router den Netzabschlusspunkt.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Funktionsgarantie und keinen Support.

13 Servicemanagement

Businesskunden steht die kostenlose Supporthotline 0800 252 252 von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr zur Verfügung. 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.

Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk von UPC Austria werden von UPC Austria von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Nicht von UPC Austria gewartete Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

14 Service Level Agreement

Über die normalen Support und Entstörzeiten hinaus können mit dem Kunden spezielle Service Level Agreements getroffen werden. Im Rahmen der Service Level Agreements werden garantierte Zeiten im Störfall für alle Cable Business Services vereinbart. Es wird zwischen zwei verschiedenen SLAs unterschieden: „SLA Breitband erweitert“ und „SLA Breitband Premium“.

Cable Services		
SLA	SLA Breitband erweitert	SLA Breitband Premium
Verfügbarkeit in % p.a.	99,8	99,9
Servicezeiten	24x7	24x7
Reparaturzeiten	Mo-Sa. 08:00-19:00	24x7
Reparaturdauer	< 8 Stunden	< 6 Stunden

15 Technische Realisierung

Datenverkehr von Cable Business Kunden wird im HFC Netz von UPC Austria priorisiert behandelt. Der Internet-Zugang inkludiert eine öffentliche statische IP-Adresse.

16 Impressum

Copyright © UPC Austria GmbH

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.

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

UPC Austria GmbH

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