

# Business FIT

## Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Stand: Juni 2014

**UPC Business Austria GmbH**  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

## Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	BESCHREIBUNG.....	3
2.1	Produktbestandteil Internet .....	3
2.2	Produktbestandteil Digital Telefon für Business FIT .....	4
2.3	Produktbestandteil UPC Digital TV .....	4
3	ALLGEMEINE ENTGELTBESTIMMUNGEN .....	5
3.1	Monatliche Entgelte.....	5
3.2	Einmalige Entgelte .....	5
4	DATENTRANSFERVOLUMEN: FLAT RATE .....	6
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB .....	6
6	ENDGERÄTE .....	6
7	MINDESTVERTRAGSBINDUNG .....	7
8	SICHERHEIT .....	7
9	NETZABSCHLUSSPUNKT .....	8
10	STANDARDINSTALLATION/ KONFIGURATION .....	8
10.1	Konfiguration-Router .....	8
11	SERVICEÜBERGABE.....	8
12	SERVICEMANAGEMENT .....	9
13	QUALITÄT.....	9
14	TECHNISCHE REALISIERUNG.....	9
15	IMPRESSUM .....	9

## 1 Einleitung

Die UPC Business Austria GmbH (nachfolgend kurz: „UPC Business Austria“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Produktlinie „Business FIT“ auf Grundlage ihrer jeweils anwendbaren Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen (welche Sie unter [www.upcbusiness.at](http://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 Austria Kabelanschlüsse realisiert.

Business FIT Anschlüsse basieren auf der HFC (Hybrid Fiber Coaxial) Breitband-Technologie von UPC Business Austria 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), Mailservices sowie UPC Digital TV Business angeboten.

## 2 Beschreibung

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

### 2.1 Produktbestandteil Internet

Produktname	Max. Bandbreite in mbit/s		Datenvolumen
	Download	Upload	
Business FIT 30	30	5	Flat Rate
Business FIT 75	75	10	Flat Rate
Business FIT 150	150	20	Flat Rate
Business FIT 250	250	25	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 angegebenen Bandbreiten verstehen sich als maximal im geteilt genutzten Netzwerk. Die jeweils erzielbare Übertragungsgeschwindigkeit hängt von der Netzauslastung im Internet und der Anzahl der Teilnehmer ab. Sie kann daher niedriger sein als die angegebene maximale Bandbreite. Inkludiert ist eine (1) statische IP-Adresse.

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](http://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.**

Weiters wird einmalig **pro Kunde eine (1)** Microsoft (MS) Exchange Online Kiosk Benutzerlizenz im Leistungsumfang kostenlos zur Verfügung gestellt. Für das Produkt „MS Exchange Online Kiosk“ gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Office 365 Enterprise“. Diese finden sie auch unter [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at).

## 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 [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) 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 [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at) 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 [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)

#### 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 der Leistungsbeschreibung nicht anders angegeben, die Konfiguration des durch UPC Business Austria bereitgestellten 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 Austria 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-Netzausbaubereich von UPC Business Austria 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](mailto:sales4business@upc.at)

## 6 Endgeräte

### Internet

Der für den Betrieb erforderliche WLAN-Router wird und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC Business Austria 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 Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Business Austria. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von UPC Business Austria durchgeführt werden.

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

Um den von UPC Business Austria 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 Austria 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:****IBM (und kompatible PCs):**

Prozessor ab Pentium/Celeron oder gleichwertig, 32 MB Arbeitsspeicher, mind. 90 MB freier Festplattenspeicher, 4-fach CD-ROM Laufwerk, freier ISA, PCI oder PCMCIA Steckplatz (nur für Notebook-Anwender), Windows Betriebssystem (ab Windows 98) inkl. Betriebssystem CD-ROM, für WLAN Modem ab Windows XP Servicepack 2, Bildschirm mit 256 Farben bei 800 x 600 Pixel, 16 Bit Soundkarte und Lautsprecher, 16 Bit Farbgrafikkarte.

**Apple:**

Prozessor mind. Power PC, 16 MB physikalischer, nicht-virtueller Arbeitsspeicher, mind. 90 MB freier Festplattenspeicher, 4-fach CD-ROM Laufwerk, Ethernet (eingebauter COMM, PDS oder PCI Steckplatz oder PCMCIA Ethernet-Adapter), MacOS ab Version 7.5.3 (Outlook Express 5.0.2 erfordert 8.1) inkl. Betriebssystem CD-ROM, Bildschirm mit 256 Farben bei 800 x 600 Pixel. Der Einsatz anderer Rechner- oder Betriebssysteme ist möglich, wird aber vom Installations- oder Beratungsservice nicht unterstützt.

**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 Sicherheit**

Eingehende und ausgehende E-Mails werden am Mailserver auf Viren geprüft.

UPC Business Austria behält sich vor – insbesondere 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 Netzabschlusspunkt

UPC Business Austria erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt.

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

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

## 10 Standardinstallation/ Konfiguration

Die Standardinstallation/Konfiguration des Business FIT Paketes wird von einem Techniker im Auftrag der UPC Business Austria 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

### 10.1 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.

## 11 Serviceübergabe

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



## 12 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](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 Austria 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 Austria 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 ordnungsgemäßen 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 Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 13 Qualität

UPC Business Austria betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Business Austria orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von UPC Business Austria nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen UPC Business Austria, 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 Austria geführt.

## 15 Impressum

UPC Business Austria GmbH, FN 189858d, Handelsgericht Wien, Sitz Wien, DVR: 2111573

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T:059 999 4444 F:059 999 1 4500 [sales4business@upc.at](mailto:sales4business@upc.at),  
[www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.