



upc  
business

# Mobile-Backup

Leistungsbeschreibung und  
Entgeltbestimmungen

Stand November 2018

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Leistungsumfang.....</b>	<b>3</b>
2.1. Leistungsmerkmale .....	4
2.2. Netzabdeckung & Bandbreiten .....	5
<b>3. Entgeltbestimmungen .....</b>	<b>7</b>
3.1. Monatliche Entgelte.....	7
3.2. Einmalige Entgelte .....	7
<b>4. Voraussetzungen für den Betrieb .....</b>	<b>7</b>
<b>5. Endgeräte .....</b>	<b>8</b>
5.1. SIM-Karten .....	8
5.2. Externe Antenne (Außenantenne) .....	8
<b>6. Mindestvertragsbindung.....</b>	<b>8</b>
<b>7. Netzabschlusspunkt.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Konfiguration/Installation .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Herstellung.....</b>	<b>9</b>
<b>10. Technische Realisierung .....</b>	<b>10</b>
10.1. Normalbetrieb: Hauptanschluss aktiv .....	10
10.2. Backup-Szenario: Hauptanschluss unterbrochen .....	11
<b>11. Servicemanagement.....</b>	<b>12</b>
<b>12. Qualität .....</b>	<b>12</b>

## 1. Einleitung

Mit Mobile-Backup bietet T-Mobile Austria GmbH (in der Folge kurz TMA genannt) ein neues, attraktives Serviceangebot für Ihr Unternehmen. TMA erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit Mobile Backup auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Business-Produkte (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) sowie zu dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen „Mobile Backup“, abrufbar unter <http://upcbusiness.at/agb/>.

Internet Kunden können sich gegen mögliche Ausfallsrisiken über eine alternative Backup Lösung absichern.

Im Falle eines Ausfalles sorgt ein speziell konfigurierter Router für den Wechsel von der primären Hauptanschluss zu einer mobilen Backup Leitung. Die IP Adressen bleiben aufrecht, werden automatisch umgeleitet und stehen Ihnen auch im Backupfall unverändert zur Verfügung.

Mobile Backup basiert auf der Breitband-Technologie (HSDPA/UMTS/LTE/EDGE/GPRS) von TMA. Durch den Einsatz von entsprechenden Modems, die im Leistungsumfang enthalten sind, bieten wir Ihnen eine alternative Backupleitung, welche über die Technologie LTE/UMTS/HSDPA realisiert wird.

## 2. Leistungsumfang

Das Vertragsverhältnis über Mobile-Backup kommt ausschließlich zwischen TMA und dem Kunden zustande. Mobile Backup ist als Add-On Produkt nicht eigenständig beziehbar, sondern ausschließlich als Ergänzung zu folgenden TMA UPC Business Internetprodukten (Hauptanschluss) bestellbar:

- **Entbündelte, asymmetrische & symmetrische** Business Internet Produkte der TMA
  - (derzeitige Produktfamilie „xDSL Business Internet“)
- **Nicht entbündelte, asymmetrische & symmetrische** Business Internet Produkte der TMA
  - (derzeitige Produktfamilie „DSL Business Internet“)
- **Glasfaser** Produkte der TMA
  - (derzeitige Produktfamilie „Corporate Internet Access“)

Die jeweilige oben angeführte Business Internetleitung wird regulär als Hauptanschluss genutzt. Sollte (aus welchen Gründen auch immer) der Hauptanschluss unterbrochen sein, wird (automatisch) die Mobile Backupleitung aktiv.

Die nominellen Bandbreiten der oben angeführten Business Internet Produkte stehen bei aktiver Mobile Backup Leitung nur eingeschränkt zur Verfügung.

## 2.1. Leistungsmerkmale

Mobile-Backup umfasst folgende Leistungen:

- Konfiguration der Backupleitung sowie des dazugehörigen Endgeräts (Routerkonfiguration).
- Nutzung einer Mobile-Backup Verbindung beim Ausfall des Hauptanschlusses.
- Automatische Leitungsumschaltung auf mobile Infrastruktur unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.) bei Ausfall des Hauptanschlusses.
- Automatische Leitungsumschaltung zurück auf den Hauptanschluss unter Beibehaltung der genutzten IP-Konfiguration (IP-Adressen etc.), sobald der Hauptanschluss wieder intakt ist.
- Keine Begrenzung oder Verrechnung des Datenvolumentransfers während der Nutzung der Mobile Backup Leitung.
- TMA Business Support Hotline.

Zusätzlich zu den oben angeführten Leistungen kann optional eine externe Antenne bestellt werden.

Folgende Leistungen sind im Mobile Backup **NICHT** inkludiert:

- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Werte wie Round Trip Time, Delay, Delay Variation etc. über die Funkanbindung stark von dem Hauptanschluss abweichen, und das Betreiben von Services die eine hohe Leitungsgüte voraussetzen ungünstig beeinflussen können. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass im Backupfall **kein Telefoniedienst** angeboten wird.
- Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass im Backupfall die **Bandbreite** des mobilen Datendienstes am jeweiligen Standort zur Verfügung steht und die nominelle Bandbreite der Hauptverbindung aus technischen Gründen nicht eingehalten werden kann. Insbesondere im Upstream wird die Backupleitung zum Teil erheblich kleinere Bandbreiten aufweisen als die Hauptverbindung – siehe auch Kapitel 2.2 Netzabdeckung & Bandbreiten.

## 2.2. Netzabdeckung & Bandbreiten

Mobile Backup wird mit folgenden Bandbreitenprofilen angeboten:

Produktname	Inkludiertes Datenvolumen <sup>1)</sup>	Download-geschwindigkeit max. <sup>2)</sup>	Upload-geschwindigkeit max. <sup>2)</sup>
Mobile-Backup 30	Daten unlimitiert	30 mbit/s	6 mbit/s
Mobile-Backup 70	Daten unlimitiert	70 mbit/s	14 mbit/s
Mobile-Backup 150	Daten unlimitiert	150 mbit/s	30 mbit/s

### 1) Hinweis zu „Daten unlimitiert“:

Der Produktbestandteil „Daten unlimitiert“ bezieht sich auf die Datennutzung beim Produkt Mobile-Backup. Es gibt grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Die von TMA zur Verfügung gestellte SIM Karte darf nicht missbräuchlich verwendet werden. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich TMA das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes einschränken, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen. In diesen Fällen behält sich TMA insbesondere vor, die Down- und Uploadgeschwindigkeit zu drosseln.

In weiterer Folge kann die Nichtbefolgung dieser Nutzungsbedingungen zu einer vollständigen oder teilweisen Sperre des Anschlusses bis zum Ende der jeweiligen Abrechnungsperiode bzw. bei mehrfachem Verstoß auch zu einer außerordentlichen Kündigung Ihres Vertrages führen (Punkt (14) der Allgemeinen Geschäftsbedingungen).

### 2) Bandbreiten

Die in der Tabelle angegebenen Bandbreiten sind die geschätzten maximalen und beworbenen Download- und Uploadgeschwindigkeiten des jeweiligen Produktes und hängen stark von den technischen und geografischen Gegebenheiten vor Ort ab. Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen darauf haben, wie schnell Sie Informationen und Inhalte über Ihren Internetanschluss abrufen und verbreiten können bzw. wie schnell Sie Anwendungen und Dienste nutzen und bereitstellen können.

Mit Mobile Backup können Sie alle typischen Internetdienste nutzen. Diese Übersicht berücksichtigt die geschätzte maximale Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)	Mobile Backup 30	Mobile Backup 70	Mobile Backup 150
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓	✓	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbit/s)	✓	✓	✓
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.

## 3. Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte exklusive Umsatzsteuer.

### 3.1. Monatliche Entgelte

	<b>Monatliches Entgelt</b>
Mobile-Backup 30	€ 32,00
Mobile-Backup 70	€ 40,00
Mobile-Backup 150	€ 60,00

### 3.2. Einmalige Entgelte

	<b>Einmaliges Entgelt</b>
Einrichtungsentgelt Mobile-Backup bei 12 Monaten Bindefrist	€ 399,00
Einrichtungsentgelt Mobile-Backup bei 24 Monaten Bindefrist	€ 199,00
Einrichtungsentgelt Mobile-Backup bei 36 Monaten Bindefrist	€ 0,00
Externe Antenne (optional)	€ 300,00

## 4. Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Betrieb von Mobile Backup ist eine Internetleitung (Hauptanschluss) von TMA (siehe Kapitel 2 Leistungsumfang).

Nähere Details betreffend der TMA Internetverbindungen finden Sie in den dazugehörigen Leistungsbeschreibungen/Entgeltbestimmungen.

Grundvoraussetzung für den Betrieb von Mobile Backup ist die geographische Verfügbarkeit von LTE/UMTS/HSDPA. Die Verfügbarkeit des Services ist räumlich auf den Empfangs- und Sendebereich (Netzabdeckung) des von TMA in Österreich betriebenen Mobilfunknetzes beschränkt. Die Netzabdeckung des TMA Mobilfunknetzes kann der Kunde der jeweils gültigen Netzabdeckungskarte unter [www.t-mobile.at](http://www.t-mobile.at) entnehmen. Mobile Services beruhen auf der Nutzung von Funkwellen. Somit kann die entsprechende Netzabdeckungskarte nur durchschnittliche Vorhersagewerte über deren Ausbreitung darstellen. Die tatsächlichen Empfangsverhältnisse hängen von einer Vielzahl von Einflüssen ab, die teilweise außerhalb der Kontrolle von TMA liegen. (z.B. bauliche Gegebenheiten von Gebäuden, Abschattung durch andere Gebäude oder geographische und atmosphärische Gegebenheiten).

Innerhalb des eigenen Firmengeländes oder Gebäudes des Kunden hat dieser für einen geeigneten Aufstellungsort mit ausreichendem mobilen Empfang zu sorgen.



## 5. Endgeräte

Der für den Betrieb erforderliche Router (inkl. HSDPA Modul) und die dazugehörige Verkabelung werden dem Kunden von TMA für die Vertragsdauer zur Verfügung gestellt. Die von TMA gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von TMA. Softwareupdates oder – upgrades dieser Endgeräte dürfen nur von TMA durchgeführt werden.

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

### 5.1. SIM-Karten

TMA stellt dem Kunden eine entsprechende Anzahl an SIM-Karten zur Verfügung. Diese verbleiben im Eigentum von TMA und werden dem Kunden nur während der Dauer des Vertragsverhältnisses zur Verfügung gestellt. Die SIM-Karten werden durch TMA bereits vor Auslieferung in den dazugehörigen Mobile Backuprouter eingesetzt. Es ist nicht erlaubt, die SIM-Karte aus dem Mobile Backuprouter zu entfernen bzw. zu manipulieren. Bei einem Defekt der SIM-Karte wird das gesamte Gerät des Kunden ausgetauscht. Nach Beendigung müssen die SIM-Karten an TMA retourniert werden.

### 5.2. Externe Antenne (Außenantenne)

Sollte aus baulichen Gegebenheiten am Betriebsgelände des Kunden die Installation einer externen Antenne erforderlich sein, so obliegen deren Installation, Inbetriebnahme und Wartung der Verantwortung des Kunden (siehe Kapitel 4 „Voraussetzungen für den Betrieb“)

Optional kann der Kunde um seine Empfangsleistung zu erhöhen eine externe Antenne bei TMA bestellen. Diese wird von einem von TMA beauftragtem Installationspartner geliefert. Dieser nimmt Messungen an dem vom Kunden gewählten Standort vor um eine optimale Sende- und Empfangsleistung zu ermöglichen. Bei der Bestellung einer externen Antenne ist für die Durchführung der Messung ein Vor-Ort Service zwingend notwendig. Installation, Inbetriebnahme und Wartung obliegen weiterhin der Verantwortung des Kunden. In diesem Fall wird der Kunde Eigentümer der externen Antenne.

## 6. Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsdauer vereinbart wurde. Sollte die Vertragsbindung für die TMA Internetleitung bei Abschluss des Mobile Backup Vertrages (Add On) kürzer sein als die hier vereinbarte Mindestvertragsdauer, so verlängert sich die Mindestvertragsbindung des TMA Internetproduktes bis zum Ende der Mindestvertragsdauer des abgeschlossenen Mobile Backup Vertrages (Add On).

Sollte die zugrunde liegende Internetleitung (Hauptanschluss) gekündigt werden, wird automatisch auch der Mobile Backup Vertrag mitgekündigt.



## 7. Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist der von TMA zur Verfügung gestellte Mobile Backuprouter.

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

## 8. Konfiguration/Installation

Die Installation von Mobile Backup wird vom Kunden selbst vorgenommen. Auf Anfrage ist ein optionales kostenpflichtiges Vor-Ort Service möglich.

Das Produkt beinhaltet einen Router (inkl. HSDPA Modul), der die Backup Aufgaben erfüllt. Das Produkt kann ausschließlich mit der von TMA zur Verfügung gestellten und bereits konfigurierten Hardware betrieben werden. Es ist dem Kunden nicht gestattet, andere Endgeräte anzuschließen und eine Veränderung der Konfiguration vorzunehmen.

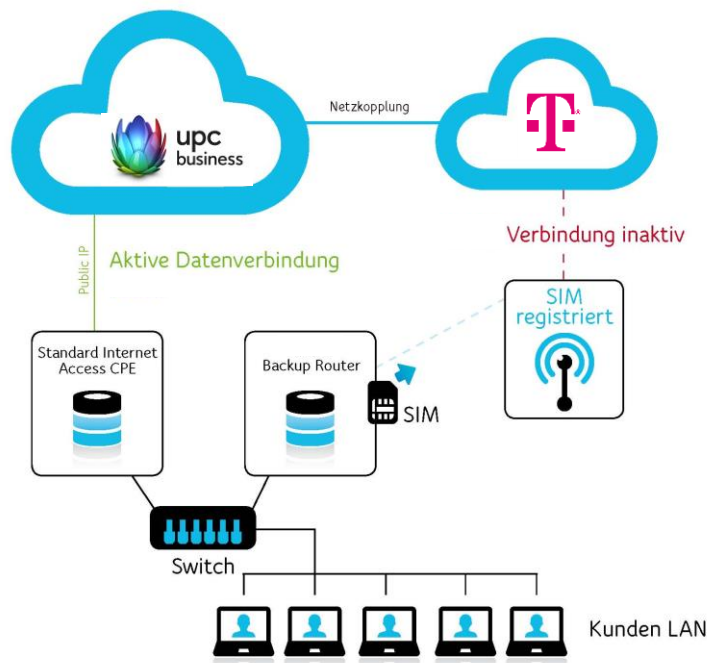
## 9. Herstellung

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 14 Werktagen nach Eingang der Bestellung bei TMA bzw. 14 Werktagen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere beginnt die Herstellungsfrist erst zu laufen, wenn der Kunde alle für den Abschluss und die Durchführung des Vertrages notwendigen Daten an TMA übermittelt hat. Voraussetzung für die Inbetriebnahme des Mobile Backups ist die Fertigstellung des Hauptanschlusses.

Andernfalls kommen die Herstellungszeiten für den Hauptanschluss zum Tragen.

## 10. Technische Realisierung

### 10.1. Normalbetrieb: Hauptanschluss aktiv

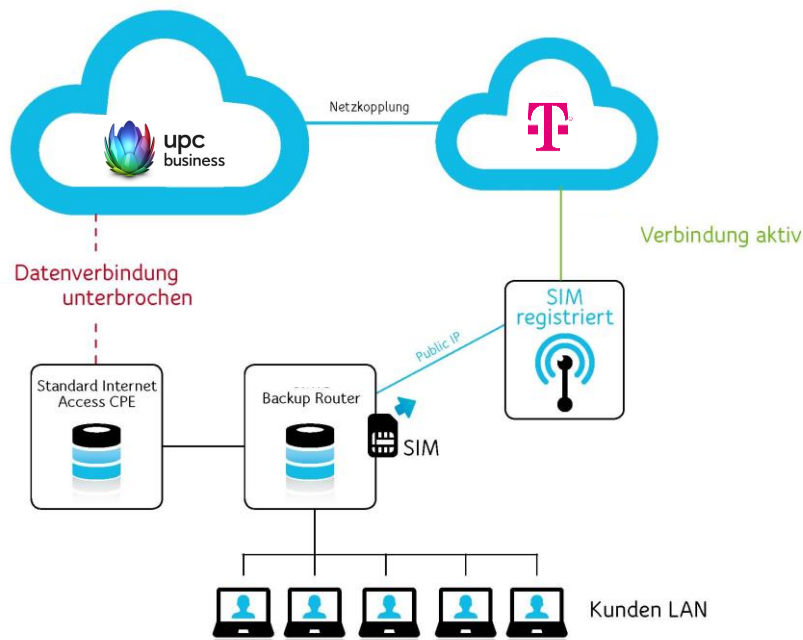


\* vereinfachte schematische Darstellung

Der Hauptanschluss („Aktive Datenverbindung“) ist in Betrieb (jeweiliges TMA Internetprodukt – nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung). Die SIM-Karte im mobilen Backup Router ist am nächstliegenden Sendemast registriert und somit betriebsbereit – die mobile Verbindung ist jedoch nicht aktiv.

Der Hauptanschluss wird durch ein TMA-internes Monitoring-System überwacht.

## 10.2. Backup-Szenario: Hauptanschluss unterbrochen



Der Hauptanschluss ist unterbrochen. Der Mobile Backup Router wählt die alternative mobile Route und baut eine Wählverbindung über das mobile Netz auf: die Backup Verbindung ist aktiv. Die Verzögerung und somit die merkbare Ausfallszeit beträgt wenige Sekunden während des Verbindungsaufbaus.

Das TMA interne Monitoring System registriert den Ausfall des Hauptanschlusses und informiert den TMA Kundendienst, welcher proaktiv mit der Störungsbehebung beginnt.

Sobald der Hauptanschluss wieder intakt ist, wird die Backup Leitung abgebaut und der Normalbetrieb (siehe 10.1) wieder aufgenommen.

Das während der Dauer der Unterbrechung des Hauptanschlusses entstehende Datenvolumen ist im Pauschalbetrag von Mobile Backup inkludiert und wird nicht gesondert verrechnet.

## 11. Servicemanagement

Businesskunden steht die 24/7 Business Serviceline 059 999 4000 rund um die Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch per E-Mail an [support4business@upc.at](mailto:support4business@upc.at) erreichbar. Die Bearbeitung von Anfragen 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 TMA 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 (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.) ist nicht vorgesehen.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet TMA innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzmodem 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 Punkt 5 „Endgeräte“) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

T-Mobile Austria GmbH  
Abteilung Hardware Setup  
Standort: Grieskai 96, 8020 Graz

Nicht von TMA zur Verfügung gestellte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 12. Qualität

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



**upc**  
business



**Impressum:**

**T-Mobile Austria GmbH**

Rennweg 97-99,

1030 Wien,

FN 171112k, Handelsgericht  
Wien, Sitz Wien

T: 059 999 4444

F: 059 999 1 4444

sales4business@upc.at

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

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich  
Druck- oder Satzfehler.