

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung xDSL Privat

Stand: 01. 06. 2007

UPC Austria GmbH
Millennium Tower, Handelskai 94-96, 1200 Wien

INHALTSVERZEICHNIS

ENTGELTBESTIMMUNGEN:	3
LEISTUNGSBESCHREIBUNG:	4
EINLEITUNG	4
BESCHREIBUNG	4
WIRELESS&MEHRPLATZ	4
DATENTRANSFERVOLUMEN	4
FAIR-USE	5
UNLIMITED	5
ENDGERÄTE	5
USB ODER ETHERNET	5
VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	5
MINDESTVERTRAGSBINDUNG	6
SICHERHEIT	6
QUALITÄT	6
KONFIGURATION/INSTALLATION	6
SERVICEÜBERGABE	6
NETZABSCHLUSSPUNKT	6
SERVICEMANAGEMENT	6
TECHNISCHE REALISIERUNG	7
ANHANG 1: SPAM UND E-MAIL RICHTLINIE	8
ANHANG 2: ÜBERGANGSBESTIMMUNGEN ZUR SPAM UND E-MAIL RICHTLINIE	10

Entgeltbestimmungen:

Monatsentgelte

xDSL Privat mini 2048/256	€ 27,90
xDSL Privat small 3072/512	€ 39,00
xDSL Privat medium 4096/512	€ 49,00
xDSL Privat large 6144/768	€ 59,00
xDSL Privat large 12288/1024	€ 89,00
optional Wireless&Mehrplatz	€ 3,90

Einmalige Entgelte

Anschlussentgelt	€ 50,00
Aktivierungsentgelt	€ 25,00
Leitungsherstellung bei Verwendung eines bestehenden Telekom Austria Telefonanschlusses	€ 0,00
Leitungsherstellung bei Neuherstellung des Anschlusses bei xDSL medium und large	€ 39,00
Leitungsherstellung bei Neuherstellung des Anschlusses bei xDSL mini und xDSL small	€ 64,00
Modemkaution	€ 70,00
Modemwechsel	€ 25,00
Downgradegebühr*	€ 30,00
Umstiegsentgelt von xDSL Privat auf Web&Phone mini	€ 75,00
optional Vor-Ort Service	€ 120,00
Wiederanschluss (nach Abschaltung u Kündigung auf Grund von Zahlungsausfall)	€ 50,00**
Reaktivierungsentgelt (nach Aktivsperre bei Zahlungsverzug)	€ 30,00**
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00**
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung	€ 20,00**

* gültig ab 01.08.2007

** gültig ab 01.01.2009

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.

Leistungsbeschreibung:

Einleitung

inode xDSL Privat basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Durch den Einsatz von entsprechenden Modems die im Leistungsumfang enthalten sind wird eine vielfältige Auswahl von Breitband-Internetzugängen mit asymmetrischen Bandbreiten angeboten.

Beschreibung

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

Produkt	Download	Upload	Datentransfer volumen	Traffic Method	E-Mail		Webspace	Mailspace
					Email	Aliases		
xDSL Privat mini	2048	256	-	unlimited	10	10	20 MB	60 MB
xDSL Privat small	3072	512	-	unlimited	10	10	20 MB	60 MB
xDSL Privat medium	4096	512	-	unlimited	10	10	20 MB	60 MB
xDSL Privat large	6144	768	-	unlimited	10	10	20 MB	60 MB
xDSL Privat large	12288	1024	40 GB	Fair Use	10	10	20 MB	60 MB

„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.

Im Einzelfall kann die definierte Bandbreite aus technischen Gründen nicht erreicht werden.

Bei E-Mail und E-Mail Aliases gilt die Spam- und E-Mail-Policy (siehe Anhang 1 und 2).

Wireless&Mehrplatz

Mit Wireless&Mehrplatz können ein oder mehrere Rechner per Kabelverbindung oder über eine verschlüsselte kabellose Übertragung an die xDSL Internetverbindung angebunden werden.

- Wireless Router
- Kabellose verschlüsselte Datenverbindung
- Anschluss von bis zu 4 Rechnern über Kabelverbindung
- verschlüsseltes WLAN mit den Datendurchsätzen nach 802.11b (11 Mbit/s) und 802.11g (54 Mbit/s)

Datentransfervolumen

UPC Austria bietet unterschiedliche Modelle des Datentransfers, die auf jeweils unterschiedlichen Verrechnungsmodellen basieren.

Je nach Produkt kommt eines dieser Modelle zur Anwendung:

Fair-Use

Wird die angegebene Fair Use Grenze wesentlich überschritten, so wird die Bandbreite des Zugangs bis zum kommenden Monatsersten reduziert. Die Überprüfung des Transfervolumens erfolgt einmal täglich. Wird bei dieser Überprüfung das Erreichen eines Grenzwertes (90% und 110%) festgestellt, so wird der Kunde per Mail darauf hingewiesen. Wird eine Erreichung von 150% des erlaubten Transfervolumens festgestellt, so wird der Anschluss auf eine Bandbreite von 128/64 kBit/s gedrosselt und der Kunde per Mail informiert. Die Benachrichtigungen per Mail sind nicht Bestandteil der vertraglich zugesicherten Leistung. Am darauf folgenden Monatsersten wird die Reduktion der Bandbreite automatisch wieder aufgehoben. Kunden haben die Möglichkeit den aktuellen Status des Transfervolumens im Kundenbereich der Inode Webseite abzurufen.

unlimited

Bei Produkten auf Basis „unlimited“ 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.

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 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.

USB oder Ethernet

Wahlweise wird ein Ethernet-Modem oder ein USB Modem zur Verfügung gestellt. Für die Betriebssysteme Mac OS und Linux ist die Option des USB Modems nicht verfügbar. Wird das Betriebssystem MS Windows verwendet, muss sichergestellt werden, dass die am Rechner installierte Version die USB Schnittstelle unterstützt (ab Windows 2000).

Optional stellt UPC Austria gegen Aufpreis statt dem Standard-Modem auch ein Wireless-Modem zur Verfügung. Das Wireless-Modem kann nur mittels einer Netzwerkkarte mit dem Rechner verbunden werden, ein Anschluss über die USB Schnittstelle ist nicht möglich.

Mehrplatzfähigkeit

Als Standard ist xDSL Internetzugang als Einzelplatzzugang konzipiert. Sollen mehrere Rechner den Internetzugang nutzen können, kann optional gegen Aufpreis Wireless&Mehrplatz bestellt werden. In diesem Fall wird ein Endgerät eingesetzt, das den Anschluss von bis zu 4 Rechnern über Kabelverbindung und eine beliebige Anzahl über drahtlose Verbindung ermöglicht.

Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von inode xDSL ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Inode Homepage www.Inode.at überprüft werden.

Mindestvertragsbindung

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

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.inode.at vorgenommen werden.

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. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit.

Konfiguration/Installation

Die Konfiguration der Inode xDSL Breitbandverbindung wird vom Kunden selbst vorgenommen. Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden. In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes
- Test der Bandbreite
- Konfiguration des Browsers
- Test der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 4 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 4 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 Austria bekannt gegeben hat.

Netzabschlusspunkt

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

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

Servicemanagement

Kunden steht die Technische Serviceline 059 999 3000 zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtigen Rufnummer 0900 520 500 (Mo-So, 0h-24h; 2,16 €/min) oder die Express Hotline 0900 350 607 (Mo-Fr, 7h-19h; 0,87 €/min) 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 private-support@inode.at erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

Fehler in den zentralen Komponenten im UPC Austria Netzwerk 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.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC Austria 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 ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH
Abteilung Hardware Setup
St. Peter Gürtel 10b
8042 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

Technische Realisierung

Die für den inode xDSL Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in das UPC Austria-Netz umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

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 Büro Wien

Millennium Tower 1200 Wien . Handelskai 94-96 T: 059 999 2000 F: 059 999 1 2000

office@inode.at www.inode.at

Anhang 1: SPAM und E-Mail Richtlinie

Gültig ab 1. August 2007

Über Spam

Als Spam werden unerwünschte, auf elektronischem Weg übertragene Nachrichten (E-Mails) bezeichnet, die dem Empfänger unverlangt zugestellt werden, massenhaft versandt werden und/oder werbenden Inhalt haben. Eine besonders gefährliche Form von Spam sind Phishing E-Mails, mit welchen versucht wird, an vertrauliche Daten des Empfängers zu gelangen, beispielsweise an Zugangsdaten für Online-Banking.

Spam belastet den Mailempfänger, da Spam E-Mails zeitintensiv aussortiert und gelöscht werden müssen. Dadurch können wichtige E-Mails übersehen und das Speicherplatzvolumen der Postfächer durch unerwünschte Sendungen belegt werden. Zusätzlich stellt Spam eine große technische und betriebliche Belastung der Kommunikationsnetzwerke dar, und kann zu einer Gefährdung der Netzintegrität führen. Spam E-Mails belasten außerdem den Computer, da die Installation und der laufende Betrieb einer Anti-Spam-Software einen Teil der Rechenleistung belegt.

Maßnahmen gegen Spam:

UPC Austria ist – zum Schutz aller Kunden und zur Aufrechterhaltung der Netzintegrität – bemüht, die Verbreitung von Spam und dessen Folgen möglichst gering zu halten um die volle Performance und hohe Qualität der Datennetze zu erhalten.

Einstellungsmöglichkeiten:

Der Spamfilter ist standardmäßig auf „Am Server löschen“ eingestellt. Das bedeutet, dass Spam E-Mails nicht in die Postfächer zugestellt sondern bereits zuvor gelöscht werden.

Kunden haben die Möglichkeit die Einstellung unter www.UPC Austria.at/myUPC Austria jederzeit zu verändern.

UPC Austria bietet folgende Alternativen zur Standardeinstellung an:

- Weiterleitung aller Spam-Mails in einen Spamordner
- Markierung von Spam-Mails in der Betreffzeile
- Keine Behandlung von Spam-Mails (wird nicht empfohlen!)

Wartung der E-Mail Postfächer:

E-Mails sollten regelmäßig abgerufen werden, um eine Überfüllung der Postfächer zu verhindern. Zur dauerhaften Bewahrung sollten E-Mails, lokal auf dem Rechner bzw. einem Datenträger gesichert werden.

Alle E-Mail Postfächer, die länger als 5 Monate nicht genutzt werden (kein Abrufen oder Versenden von E-Mails), werden automatisch „ruhend“ gestellt. Das bedeutet, dass diese Postfächer, ab diesem Zeitpunkt keine E-Mails mehr erhalten können. Der Absender erhält jedoch eine entsprechende Nachricht über den erfolglosen Zustellversuch.

Betroffene Kunden werden zeitgerecht 1 Monat vor Ruhestellung (also nach 4 Monaten ohne Nutzung) per E-Mail an die Adresse, die von UPC Austria für die Kommunikation mit dem Kunden verwendet wird, informiert.

Nach Ablauf eines weiteren Monats ohne Nutzung werden die im ruhend gestellten Postfach befindlichen E-Mails gelöscht. Die E-Mail Adresse geht bei der Ruhestellung zu keinem Zeitpunkt verloren, sondern bleibt weiterhin für den Benutzer reserviert und kann jederzeit wieder reaktiviert werden.

Dieser Vorgang betrifft nicht die standardmäßig vergebene chello bzw. inode E-Mail Adresse, sondern nur die von Kunden selbst eingerichteten, jedoch nicht genutzten Adressen.

Die in der standardmäßig vergebenen inode E-Mail Adresse befindlichen Mails werden nach einer Vorhaltezeit von 100 Tagen gelöscht, sofern diese Adresse in den letzten 5 Monaten nicht genutzt wurde. Darüber wird der Kunde 1 Monat vor der Löschung an die standardmäßig vergebene chello bzw. inode E-Mail Adresse benachrichtigt.

Die standardmäßig von UPC Austria vergebene E-Mail Adresse ist in der Regel wie folgt definiert: vorname.nachname@inode.at. Sollte diese Adresse vom Kunden geändert worden sein, wird stattdessen die älteste angelegte E-Mail Adresse herangezogen.

Größe der E-Mail Postfächer:

Die jeweiligen Postfachgrößen („Mailspace“, „Mailbox Volumen“) sind den den betreffenden Leistungsbeschreibungen zu entnehmen.

Anhang 2: Übergangsbestimmungen zur SPAM und E-Mail Richtlinie

In Ergänzung zu der SPAM und E-Mail Richtlinie, treten auch nachstehende Übergangsbestimmungen mit 01. August 2007 in Kraft, um sowohl für die Netzwerkindegrität als auch für den störungsfreien Dienst der Kunden Sorge zu tragen.

Sämtliche Kunden, die ihre E-Mail Postfächer länger als 5 Monate vor Inkrafttreten dieser Richtlinie nicht genutzt haben (kein Abrufen oder Versenden von E-Mails), werden Anfang August 2007 per E-Mail an die E-Mail Adresse, die von UPC zu Kommunikationszwecken an die Kunden verwendet wird, darüber informiert, dass

- **die betroffenen E-Mail Postfächer nach Ablauf eines Monats ruhend gestellt werden und**
- **nach einem weiteren Monat alle in den ruhend gestellten Postfächern vorhandenen E-Mails gelöscht werden.**

Sämtliche Kunden, die ihre standardmäßig vergebene chello bzw. inode E-Mail Adresse in den letzten 5 Monaten vor in Kraft treten dieser Richtlinie nicht genutzt haben, werden Anfang September 2007 per E-Mail an die standardmäßig vergebene chello bzw. inode E-Mail Adresse benachrichtigt, dass

- **die in diesen Postfächern befindlichen E-Mails, die älter als 100 Tage sind, am 1. Oktober 2007 gelöscht werden, falls der Kunde nicht bis dahin diese E-Mail Adressen entsprechend der Richtlinie genutzt hat.**

Diese genannten Übergangsmaßnahmen werden bei Vorliegen der entsprechenden Voraussetzungen jeden Monat erneut gesetzt, bis der Kunde seine E-Mail Postfächer wieder benützt.