



# **xDSL basic**

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Gültig ab 21.10.2017



## INHALTSVERZEICHNIS

Entgeltbestimmungen: .....	3
Leistungsbeschreibung: .....	5
Einleitung .....	5
Beschreibung .....	5
Datentransfervolumen „unlimited“ .....	6
Zusatzfeatures .....	7
Endgeräte .....	7
Voraussetzungen für den Betrieb .....	8
Mindestvertragsbindung .....	8
Sicherheit .....	8
Verfügbarkeit .....	8
Konfiguration/Installation .....	8
Serviceübergabe .....	8
Netzabschlusspunkt .....	9
Servicemanagement .....	9
Technische Realisierung .....	9

## Entgeltbestimmungen:

### Monatliche Entgelte

xDSL basic	€ 24,90
<b>Internet Service Entgelt</b> Pro Vertrag über ein Internet Produkt. Die Verrechnung erfolgt monatlich im Voraus. Wir weisen Neukunden im Zuge des Vertragsabschlusses nochmals ausdrücklich (z.B. am Bestellformular) darauf hin.	€ 1,25

### Einmalige Entgelte

<b>Neuherstellung</b>	
Anschlussentgelt	€ 69,90
Aktivierungsentgelt	€ 29,90
Leitungsherstellung bei Neuherstellung eines Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG	€ 39,00
Leitungsherstellung bei Verwendung eines bestehenden aktiven Telefonanschlusses der A1 Telekom Austria AG	€ 0,00

<b>Umzug</b>	
Wenn Sie umziehen und Ihren Anschluss und die von uns zur Verfügung gestellten Geräte an eine andere Anschlussadresse verlegen möchten:	
Reduziertes Anschlussentgelt	€ 29,90
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90
Leitungsherstellungsentgelt bei Neuherstellung eines Anschlusses	€ 39,00

<b>Modemtausch</b>	
Für die Aktivierung Ihres neuen Modems.	
<b>Modemtausch auf Kundenwunsch</b>	
Reduziertes Aktivierungsentgelt	€ 19,90

<b>Produktwechsel</b>	
Für die Aktivierung/Freischaltung Ihres neuen Produktes	
<b>Bei einem Umstieg auf ein höherwertigeres Produkt oder            Bei Bestellung eines zusätzlichen Produktes</b> Reduziertes Aktivierungsentgelt Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein Entgelt verrechnet	€ 19,90



<b>Bei einem Umstieg auf ein nicht höherwertigeres Produkt</b> Aktivierungsentgelt Ist im Zuge Ihres Produktwechsels ein Modemtausch notwendig, wird in diesem Fall für den Modemtausch kein Entgelt verrechnet	€ 29,90
---	---------

### Sonstige Einmalige Entgelte

Vertragsübertragung	€ 30,00
Verlegung der Anschlussdose	€ 180,00
Vor-Ort-Service (optional) Inbetriebnahme des Routers/Modems, Einrichtung des Take IT Zugangs am PC inkl. E-Mail und www vor Ort durch unsere Techniker. Das Vor-Ort-Service beschränkt sich auf einen Arbeitsplatz.	€ 120,00
Wiederanschluss Nach Abschaltung und Kündigung auf Grund von Zahlungsverzug	€ 50,00

### Rechnungsbezogene Entgelte

Reaktivierungsentgelt Wird nach Aktivsperre bei Zahlungsverzug verrechnet.	€ 30,00
UPC Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug	€ 10,00
Bearbeitungsentgelt für die manuelle Zuordnung einer Zahlung	€ 20,00
pro Rechnungskopie	€ 4,00

Informationen über alle aktuell anwendbaren Entgelte und laufende Aktionen erhalten Sie online auf [www.upc.at](http://www.upc.at) oder telefonisch bei unserer Services-Hotline.

Alle Entgelte beinhalten die gesetzlich vorgeschriebene Umsatzsteuer.



## Leistungsbeschreibung:

### Einleitung

xDSL basic basiert auf der DSL Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen. Das Produkt ist nur bei Nichtherstellbarkeit eines Take IT Produktes und nur für Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (in der Folge „Privatkunden“) erhältlich. xDSL basic enthält einen Breitband-Internetzugang mit asymmetrischer Bandbreite.

### Beschreibung

Produkt	Download in kBit/s	Upload in kBit/s	Datentransfer-volumen	E-Mail	E-Mail Aliases	Webspace	Mailspace	Zusatzfeatures
xDSL basic	8192	768	unlimited	10	10	250 MB*	5 GB	Wireless, Firewall

Bei der in der Tabelle angeführten Bandbreite handelt es sich um die maximale Bandbreite. Die maximale Bandbreite des Internetzugangs richtet sich nach dem gewählten Produkt und ist die technisch mögliche Bandbreite, die zumindest einmal täglich erreicht werden kann. Die maximale Bandbreite entspricht der beworbenen Bandbreite.

Die normalerweise zur Verfügung stehende Download- und Upload-Geschwindigkeit ist die durchschnittliche im 24-Stunden-Mittel zur Verfügung stehende Bandbreite und beträgt für xDSL basic im Download größer/gleich 72 % und im Upload größer/gleich 92 % der maximalen Bandbreite. Die minimale Download- und Upload-Geschwindigkeit beträgt 256 kbit/s.

Eine erhebliche Abweichung von der jeweiligen beworbenen Bandbreite kann Auswirkungen haben darauf, wie schnell Sie Informationen und Inhalte über Ihren Internetanschluss abrufen und verbreiten können bzw. wie schnell Sie Anwendungen und Dienste nutzen und bereitstellen können.

Die oben angeführten Bandbreiten werden über das von UPC zur Verfügung gestellte Modem unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörungen aufgrund unvorhergesehener und vorübergehender Umstände, die außerhalb unseres Einflussbereiches liegen oder auf geplante und von uns vorab angekündigte und zur Aufrechterhaltung des Netzbetriebes erforderliche Wartungs- oder Reparaturarbeiten an unserem Netz zurückzuführen) erreicht.

Messungen der zur Verfügung stehenden Bandbreite werden insbesondere von folgenden Faktoren erheblich beeinflusst:

- Keine direkte Ethernet LAN-Verbindung zwischen Modem und Endgerät
- Übertragungsart und Übertragungsstandard
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Betriebssysteme
- Veraltete bzw. nicht aktualisierte Hardware (zB Treiber; Netzwerkkarte)
- Parallele Nutzung mehrerer Anwendungen (zB E-Mail Programme, Web Browser)
- Paralleler Betrieb von Geräten, die eventuell auf das Internet zugreifen
- Nutzung von Firewalls
- Messung der Bandbreite zu Zielsevernen, die außerhalb unseres Netzes liegen



## Auswirkungen von Volumenbeschränkungen

xDSL basic verfügt über ein unbeschränktes Datenvolumen (Datentransfervolumen „unlimited“). Es erfolgt keine Drosselung oder Sperre nach Verbrauch eines bestimmten Datenvolumens. Das verbrauchte Datenvolumen hat daher keine Auswirkungen auf die Nutzung des Internetdienstes. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC 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.

## Auswirkungen von Down- und Upload Geschwindigkeiten

Diese Übersicht soll Ihnen einen Überblick darüber geben, in welchem Umfang Sie typische Internetdienste nutzen können.

Mit xDSL basic können Sie **alle typischen Internetdienste** nutzen. Diese Übersicht berücksichtigt die normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit und das unbeschränkte Datenvolumen:

Typischer Internetdienst (notwendige Bandbreite)	Nutzung mit unlimitiertem Datenvolumen
	xDSL basic
Internet surfen (ca. 2 MBit/s)	✓
Videostreaming HD (ca. 5 Mbits)	✓
Videostreaming SD (ca. 2 MBit/s)	✓
Videostreaming 4K (ca. 20 MBit/s)	×
Voice over IP (ca. 0,1 Mbit/s)	✓
Online Spiele (ca. 5 MBit/s)	✓
Musik Streaming (ca. 0,32 MBit/s)	✓

✓ = Dienst funktioniert voraussichtlich

× = Dienst funktioniert nicht mehr oder nicht zufriedenstellend



## **Verkehrsmanagementmaßnahmen**

Ein behördlicher Auftrag oder eine gerichtliche Anordnung kann uns rechtlich verpflichten Ihren Anschluss zu überwachen oder den Zugang zu bestimmten Websites zu sperren. Wenn wir verpflichtet werden eine Website zu sperren, kann diese Website nicht mehr über Ihren UPC Anschluss erreicht werden kann.

Um die Integrität und Sicherheit unseres Netzes zu schützen setzen wir Verkehrsmanagementmaßnahmen ein. Beispielsweise zur Erkennung und zur Abwehr von Cyberangriffen (wie DDoS-Angriffen). In diesen Fällen analysieren wir unsere Netzwerkdaten nach spezifischen Angriffsmustern oder Auffälligkeiten. Besteht der Verdacht, dass die Integrität und Sicherheit unseres Netzes oder unserer Dienste gefährdet ist, filtern wir den schädigenden Datenverkehr aus dem Netz. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt. Im Gegenteil: Mit dieser Maßnahme schützen wir unser Netz und damit auch Ihren Internetzugangsdienst.

Zur Vermeidung von Netzüberlastungen analysieren wir unsere Netzwerkdaten auf aggregierter Ebene (anonymisiert). Der Datenverkehr wird auf Basis von statischen Daten gemessen. Diese Maßnahme hilft uns, drohende Kapazitätsauslastungen rechtzeitig zu erkennen und den Netzausbau zu planen. Die Qualität Ihres Internetzugangsdienstes oder Ihre Privatsphäre werden dadurch nicht beeinträchtigt.

Unser Dienst Digital Telefon auf DSL-Basis basiert auf Voice-Over-IP Technologie. Diese Technologie erfordert ein bestimmtes Qualitätsniveau. Damit wir dieses Qualitätsniveau sicherstellen können, konfigurieren wir die IP-Telefonie-Daten als separaten Datenverkehr in unserem Netz unabhängig von den übrigen IP-Internet-Daten. Diese Optimierung ist auch erforderlich, um die Funktionalität und die Erreichbarkeit von Notrufen zu gewährleisten. Die Qualität anderer Internetzugangsdienste leidet darunter nicht. Vielmehr wird sichergestellt, dass sich Telefonie und Internetzugangsdienste nicht gegenseitig beeinflussen. Diese Maßnahme hat keine Auswirkungen auf Ihre Privatsphäre.

## **Zusatzfeatures**

- Wireless - WLAN-Router mit DHCP-Server
- Firewall - Stateful Packet Inspection, sichere Portfreigabe

## **Endgeräte**

Das für den Betrieb erforderliche Modem und Anlogschnittstellen (TSS) für Telefonapparate und die dazugehörige Verkabelung werden von UPC 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 Distanz zwischen Telefonsteckdose und Modem sollte nicht mehr als 2,5 Meter sowie die Distanz zwischen Modem und Rechner nicht mehr als 1,5 Meter betragen. Falls die Länge der von UPC gelieferten Kabel nicht den örtlichen Gegebenheiten entspricht, hat der Kunde selbst für die passenden Kabel zu sorgen. Ein für den Betrieb der Endgeräte (insbesondere Modem) notwendiger Stromanschluss muss vorhanden sein.

Die von UPC gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC. Die von UPC gelieferten Endgeräte müssen nach Beendigung des Vertragsverhältnisses inklusive der gelieferten Verkabelung an UPC retourniert werden. UPC 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 gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.



## **Voraussetzungen für den Betrieb**

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL basic ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Homepage [www.upc.at](http://www.upc.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.upc.at/myupc](http://www.upc.at/myupc) vorgenommen werden.

## **Verfügbarkeit**

UPC betreibt die angebotenen xDSL Dienstleistungen unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Die Qualität des von UPC zur Verfügung gestellten Einzelanschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

## **Konfiguration/Installation**

Die Konfiguration der 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. Anschlussinhaber) UPC bekannt gegeben hat.





## **Netzabschlusspunkt**

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC zur Verfügung gestellte Modem. Sie haben auch die Möglichkeit, Endgeräte Ihrer Wahl mit Ihrem WLAN Modem zu verbinden.  
Für Endgeräte, die nicht von UPC geliefert wurden, übernimmt UPC keine Funktionsgarantie und keinen Support.

## **Servicemanagement**

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 (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC 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 Business Austria GmbH  
Abteilung Hardware Setup  
Grieskai 96  
A-8020 Graz

Nicht von UPC gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

Sollten die von der Störung betroffenen Endgeräte nicht innerhalb von 30 Tagen (Datum des Poststempels) nach Erhalt des Austauschgerätes bei UPC eintreffen oder ist die Störung durch einen Schaden am Endgerät, der vom Kunden zu vertreten ist, verursacht worden, verrechnet UPC den Neuwert des Austauschgerätes.

## **Technische Realisierung**

Die für den xDSL Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in das UPC Netz umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der A1 Telekom Austria AG auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

Druckfehler und Irrtümer vorbehalten.

UPC Business Austria GmbH  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien  
T: 059 999 3000 F: 059 999 1 3000  
E: info.wien@upc.at www.upc.at