

# Leistungsbeschreibung Telenode silber Telenode gold

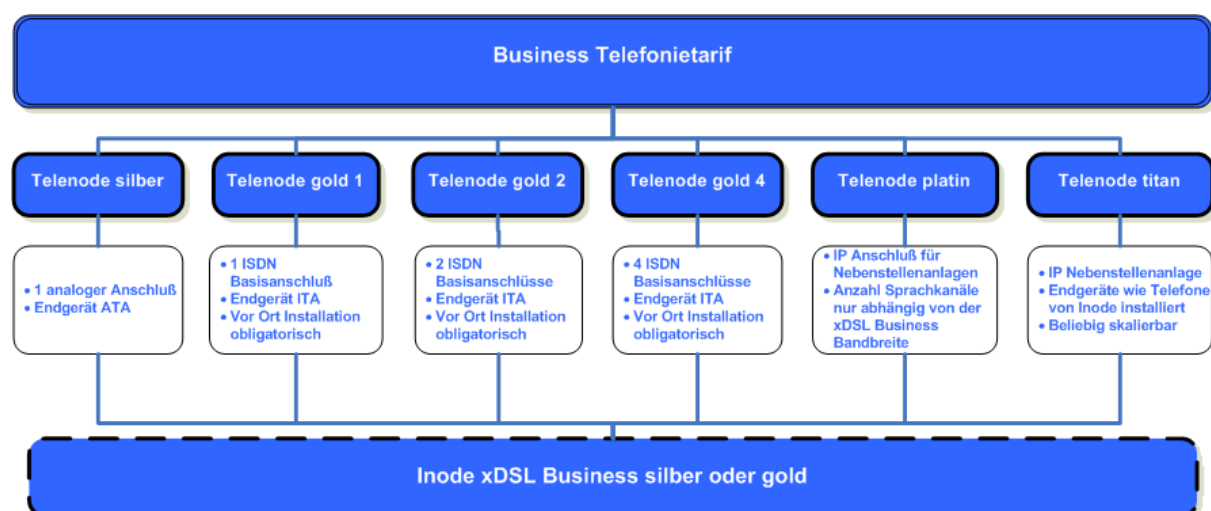
Stand: 30.1. 2007

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

## 1. Einleitung

Mit Telenode wird dem Endkunden ein Telefonservice mit analoger (Telenode silber) oder ISDN (Telenode gold) Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Telenode Business Produkte sind nur in Kombination mit einem xDSL Business Anschluss erhältlich.

Bestehende Rufnummern können entweder gegen einmaliges Entgelt mitgenommen werden oder der Kunde bekommt eine neue Rufnummer aus dem Inode Rufnummernkreis zugewiesen. Die Übernahme der Rufnummer zu UPC Austria erfolgt nach Fertigstellung des xDSL Business Anschlusses.



## 2. Beschreibung

### 2.1. Telenode silber und gold

Der Telefonanschluss verfügt über zusätzliche Funktionen, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten.

Funktion	Telenode silber	Telenode gold 1 + 2 + 4
Anschluss	Analog (Terminaladapter, <b>ATA</b> <sup>*</sup> )	ISDN (Terminaladapter, <b>ITA</b> <sup>**</sup> )
Maximale Anzahl gleichzeitige Gespräche	2	8
Rufumleitung allgemein	ja	ja
Rufumleitung sofort	ja	ja
Rufumleitung nach Zeit	ja	nein
Rufumleitung bei besetzt	ja	ja
Rufumleitung bei Fehler	ja	ja
VoiceBox	ja	ja
Eigener Begrüßungstext	ja	ja
Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten	ja	ja
Voice2Mail	ja	ja
Voicebox Abfrage	ja	ja

Funktion	Telenode silber	Telenode gold 1 + 2 + 4
Anruferschutz allgemein	ja	ja
Anruferschutz offen	ja	ja
Anruferschutz geschlossen	ja	ja
Anruferschutz Wildcard	ja	ja
3er Konferenz	ja	nein
Anklopfen	ja	nein
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja	ja
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	ja	Nein (Funktion der Nebenstellenanlage)
Fax2Mail	ja	ja
Webfax	ja	ja

\* ATA: Analog Terminaladapter

\*\* ITA: ISDN Terminaladapter

### 1.1.1. Funktionsbeschreibung

- **Rufumleitung:**
  - Sofort: Eingehende Anrufe werden sofort auf die angegebene Rufnummer oder auf die Voicebox umgeleitet.
  - Nach Zeit: Nimmt man den Anruf nicht innerhalb einer konfigurierbaren Zeit entgegen, wird dieser auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
  - Bei besetzt: Wenn der Anschluss besetzt ist, wird sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
  - Bei Fehler: Wenn ein Fehler auf der Anschlussleitung (xDSL Business) auftritt wird dies vom System bei einem eingehenden Anruf (beim ersten Anruf nach 30 Sekunden, danach sofort) erkannt. Ein Anruf wird dann auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- **Voicebox:**
  - Kurzwahl 4000 vom eigenen Inode Anschluss aus bzw. von jedem beliebigen Anschluss unter der österreichischen Rufnummer 01 890 4000 mit Passwort.
  - Die Voicebox kann bei der Einstellung einer Rufumleitung als Ziel angegeben werden.
  - Der Kunde hat die Möglichkeit, via Telefon seinen Namen aufzunehmen und dieser wird in den Begrüßungstext integriert. Er kann auch einen eigenen max. 30 Sekunden langen Begrüßungstext aufnehmen.
  - Eine Voicebox kann bis zu 20 Nachrichten, die nicht länger als 120 Sekunden sind, aufnehmen. Weitere eingehende Anrufe werden bei Überschreitung dieser Anzahl mit einer entsprechenden Ansage abgewiesen.
  - Der Voicebox-Besitzer wird wie folgt über neue Nachrichten auf der Voicebox informiert:
    - Durch ein akustisches Signal während der ersten Sekunden des Freizeichens und durch eine optische Anzeige falls das Telefon diese Funktion unterstützt
  - Wird die Voicebox per Telefon abgefragt, erlischt diese Benachrichtigung wieder.
  - Zur Abfrage der Voicebox kann eine mindestens vierstellige Zahl als Voicebox-Passwort gesetzt werden. Diese Einstellung kann entweder per Telefon über das Voicebox-Menü oder über die Telenode-Administration auf der Homepage vorgenommen werden.
  - Wurde noch kein Voicebox-Passwort gesetzt ist die Abfrage nur über den eigenen Telenode Anschluss möglich.
  - Bei der Abfrage über einen externen Anschluss wird der Kunde aufgefordert, die Telefonnummer des zur Voicebox gehörenden Telenode-Anschlusses gefolgt vom Voicebox-Passwort einzugeben. Nach drei falschen Versuchen wird die Verbindung getrennt.

- **Voice2Mail:**
  - Weiterleitung eingegangener Nachrichten an eine eMailadresse als Attachment.
  - Dieses Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.
- **Anruferschutz:**
  - Kunden können eingehende und/oder ausgehende Rufnummern sperren lassen. Dabei sind folgende Sperrungs-Modi möglich:
    - Offen: Alle Nummern werden erlaubt, nur die angegeben werden gesperrt.
    - Geschlossen: Alle Nummern werden gesperrt, nur die angegebenen werden erlaubt.
    - Wildcard (Stern): Nummern können mit einer so genannten Wildcard (Stern) angegeben werden, somit kann eine Nummernfolge gesperrt werden z. B. 0900\* - alle Nummern die mit 0900 beginnen werden gesperrt.
    - Anonymous: Bei dieser Einstellung werden alle Anrufe mit einer unterdrückten Rufnummer gesperrt.
  - Eingehende Sperren beziehen sich immer auf die angelegten Hauptnummern, Sperren auf logische Durchwahlen können derzeit nicht angelegt werden. Auf Grund eines RTR-Bescheids wird automatisch der Bereich 0939\* (Dialer) für ausgehende Anrufe gesperrt. Die Deaktivierung dieser Sperre muss vom Kunden schriftlich beantragt werden.
- **3er Konferenz:**
  - Aktivierung der 3er Konferenz: Der User beginnt ein Gespräch mit dem ersten Teilnehmer. Um den zweiten Teilnehmer in das Gespräch einzubinden, muss die „R“ Taste des Telefons gedrückt werden danach die Nummer des zweiten Gesprächsteilnehmers gewählt werden. Sollte das Telefon über keine „R“ Taste verfügen kann statt dessen einmal kurz auf die Telefongabel gedrückt und danach die Nummer gewählt werden. Sobald sich der zweite Gesprächspartner meldet muss erneut auf die „R“ Taste bzw. auf die Telefongabel gedrückt werden und die „3er Konferenz“ kann beginnen.
- **Anklopfen:**
  - Geht während eines Gesprächs ein weiterer Anruf ein, hört der Kunde einen akustischen Signalton. Durch Drücken der „R“-Taste oder, falls keine „R“ Taste vorhanden, durch Drücken der Gabel kann er zwischen den Gesprächen wechseln.
- **Rufnummernunterdrückung (CLIR):**
  - Bei ausgehenden Gesprächen kann das Mitsenden der eigenen Rufnummer unterdrückt bzw. erlaubt werden.
- **Rufnummernanzeige (CLIP):**
  - Dieses Feature muss vom Telefon unterstützt werden. Falls der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt erfolgt keine Anzeige der Nummer.
- **Detaillierte Ruflisten(vollständige Rufnummer, Datum, Uhrzeit):**
  - Gewählt
  - Angenommen
  - Verpasst
- **Fax2Mail:**
  - Eingehende Fax-Nachrichten werden wenn entsprechend konfiguriert entweder als Postscript-, als PDF- oder als TIFF-Anhang per Mail an den Kunden weitergesendet.
  - Bestehende Rufnummer kann als Faxnummer verwendet werden.
- **Webfax:**
  - Über eine Web-Oberfläche können Fax-Nachrichten erstellt und versendet oder als Postscript-, PDF- oder TIFF-Dateien geladen und als Fax versendet werden.

Der Abruf der Voicebox von einem inode Telenode Anschluss aus und die Rufumleitung auf eine andere inode Telenode Nummer ist kostenlos. Bei Abruf von einem anderen Telefonnetz aus sowie bei Rufumleitung auf eine Nummer eines anderen Netzes, fallen die betreffenden Gesprächsgebühren an.

Alle Funktionen können bequem über ein Web-Interface, erreichbar unter [www.inode.at](http://www.inode.at) im Bereich Login/Support, abgefragt und festgelegt werden. Die Zugangsdaten werden per Post zugestellt.

### 3. Endgeräte

Die für den Betrieb erforderlichen Endgeräte bei Telenode silber und gold (ATA, ITA) zum Anschluss der Telefone und Faxgeräte werden von UPC Austria zur Verfügung gestellt. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria.

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 normalen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

### 4. Voraussetzungen für den Betrieb

Prinzipielle Voraussetzung für den Einsatz von Telenode Business mit inode xDSL Business ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Homepage [www.inode.at](http://www.inode.at) überprüft werden. Im Einzelfall kann es vorkommen, dass trotz funktionsfähigem xDSL Anschluss die Realisierung von Telenode Business aus technischen Gründen nicht möglich ist (z.B. zu hohe Dämpfung auf der Teilnehmer Anschlussleitung). Die Kombinationsmöglichkeiten zwischen xDSL und Telenode Produkten sind folgender Tabelle zu entnehmen.

xDSL Produkt	kombinierbares Telenode Produkt			
	Telenode silber	Telenode Business gold 1	Telenode Business gold 2	Telenode Business gold 4
xDSL Business silber 512/128	ja	nein	nein	nein
xDSL Business silber 1280/384	ja	ja	nein	nein
xDSL Business silber 2048/512	ja	ja	ja	nein
xDSL Business silber 3072/512	ja	ja	ja	nein
xDSL Business silber 4096/768	ja	ja	ja	nein
xDSL Business silber 5210/768	ja	ja	ja	nein
xDSL Business gold 512	ja	ja	nein	nein
xDSL Business gold 768	ja	ja	ja	nein
xDSL Business gold 1024	ja	ja	ja	ja
xDSL Business gold 2048	ja	ja	ja	ja
xDSL Business gold 4096	ja	ja	ja	ja
xDSL Business gold 9200	ja	ja	ja	ja
xDSL Business gold 18400	ja	ja	ja	ja

**Tabelle 1: Telenode Kombinationsmöglichkeiten**

### 5. Mindestvertragsbindung

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

## 6. Qualität

Die Qualität des von UPC Austria zur Verfügung gestellten Anschlusses entspricht dem ortsüblichen und internationalen Standard.

## 7. Konfiguration/Installation

Die Installation der von UPC Austria im Rahmen von Telenode silber gelieferten Endgeräte erfolgt mittels der mitgelieferten Kabel durch den Kunden bzw. auf Wunsch im Rahmen des Vor-Ort-Installationsservices gegen Entgelt durch UPC Austria. Die Konfiguration des Endgerätes erfolgt vollautomatisch durch UPC Austria.

Die Installation bei Telenode gold erfolgt obligatorisch durch UPC Austria oder einem UPC Austria Partner.

## 8. Serviceübergabe

Der Bereitstellungstermin ist von der Verfügbarkeit des Inode xDSL Anschlusses abhängig. 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 UPC Austria alle für Vertragsabschluss und – durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussinhaber) bekannt gegeben hat.

Die Übernahme der Rufnummer kann erst nach Fertigstellung des xDSL Anschlusses erfolgen, damit die Erreichbarkeit des Kunden nicht beeinträchtigt wird.

## 9. Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von UPC Austria für die Installationsadresse zur Verfügung gestellte Endgerät.

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

## 10. Servicemanagement

Kunden steht die Supporthotline 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 520 500 (€2,16/Minute, inkl. USt.) 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 [business-support@inode.at](mailto:business-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 Inode 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 nicht vorgesehen.

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet UPC Austria innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzgerät an den Kunden (Send & Repair).

Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist, 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  
Team Hardware Setup  
St. Peter Gürtel 10b  
8042 Graz

Sollten die von der Störung betroffenen Endgeräte nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Austauschgerätes bei UPC Austria eintreffen oder ist die Störung durch einen Schaden am Endgerät, der vom Kunden zu vertreten ist, verursacht worden, verrechnet UPC Austria den Neuwert des Austauschgerätes. Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen!

## 11. Technische Realisierung

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

Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

### 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](mailto:office@inode.at)  
[www.inode.at](http://www.inode.at)