

Telenode Business silber Telenode Business gold

Leistungsbeschreibung

Stand: 16.09.2008

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	3
2	BESCHREIBUNG	3
2.1	Features und Funktionen.....	3
2.2	Kurzbeschreibung der Telenode Business Features.....	4
2.3	Rufnummern.....	6
3	ENDGERÄTE	7
4	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB	7
5	MINDESTVERTRAGSBINDUNG	7
6	QUALITÄT	7
7	KONFIGURATION/INSTALLATION.....	8
8	SERVICEÜBERGABE	8
9	NETZABSCHLUSSPUNKT	8
10	SERVICEMANAGEMENT	8
11	TECHNISCHE REALISIERUNG	9

1 Einleitung

Telenode Business steht für innovative Telefoniedienste von UPC Austria. Mit Telenode Business silber steht Ihnen ein Telefonanschluss mit analoger Schnittstelle zur Verfügung. Bei Telenode Business gold stellt Ihnen UPC Austria einen Telefonanschluss mit ISDN Schnittstelle bereit. Bei Telenode Business gold können Sie zusätzlich noch zwischen einem (gold1), zwei (gold2) oder vier (gold4) ISDN-Basisanschlüssen wählen. Eine kurze Gegenüberstellung der Telenode Business Telefoniedienste sehen Sie in Abbildung 1.

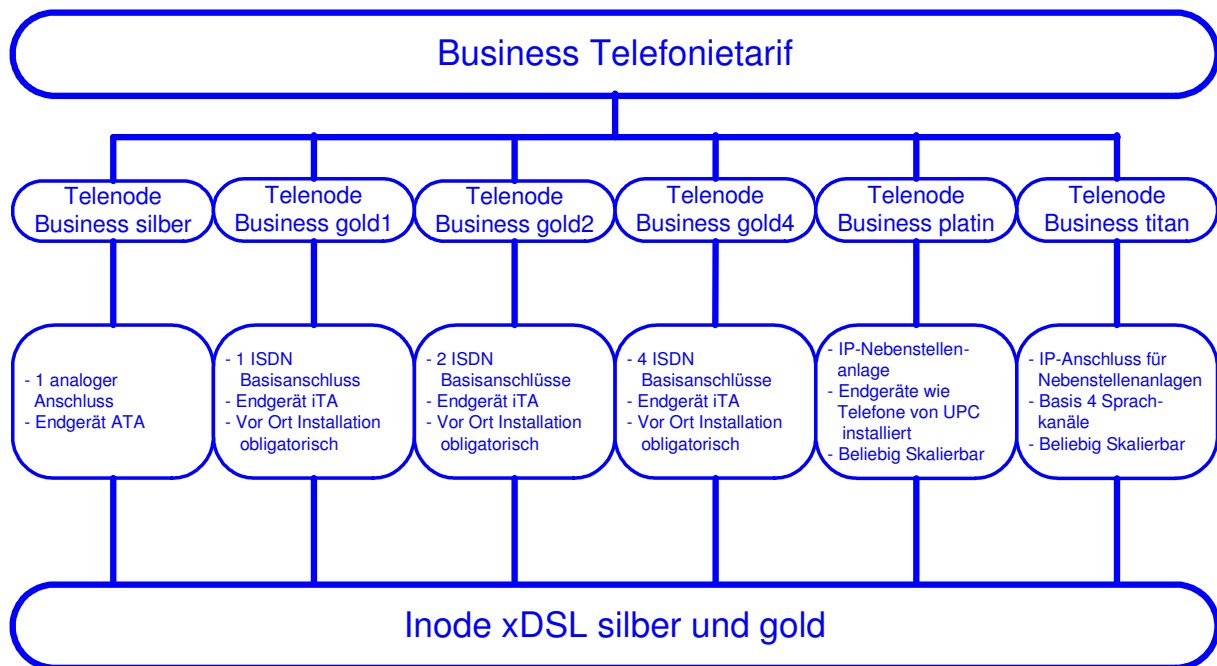


Abbildung 1: Telenode Business Telefoniedienste

2 Beschreibung

Telenode Business silber und Telenode Business gold sichern die Überleitung ihrer anstehenden Telefongespräche in das öffentliche Telefonnetz.

Zu allen Destinationen national und international gelten die attraktiven inode Telefonietarife mit sekundengenauer Abrechnung ab der ersten Sekunde. Innerhalb des inode Telefonnetzes (alle Telenode Kunden) telefonieren Sie untereinander kostenlos. Die jeweils gültigen Tarife entnehmen Sie bitte dem Internet unter <http://www.inode.at>, oder kontaktieren Sie den Vertriebsmitarbeiter Ihres Vertrauens.

2.1 Features und Funktionen

Der Telenode Business silber / gold Telefonanschluss bietet Ihnen eine Reihe zusätzlicher Funktionen und Features, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten.

Feature	Telenode Business silber	Telenode Business gold 1 / 2 / 4
Anschluss	Analog (Terminaladapter, ATA [*])	ISDN (Terminaladapter, ITA ^{**})
Maximale Anzahl gleichzeitige Gespräche	Siehe Kapitel 2.3	Siehe Kapitel 2.3
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
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

Tabelle 1: Telenode Business Features

^{*}ATA: Analog Terminaladapter ^{**}ITA: ISDN Terminaladapter

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

Bestehende Rufnummern können gegen ein einmaliges Entgelt mitgenommen werden (Portierung). Die Übernahme einer bereits bestehenden Rufnummer zu UPC Austria erfolgt nach Fertigstellung des xDSL Business Anschlusses.

Bitte beachten Sie, dass im Produkt die Funktionen und Features implementiert sind, die in Tabelle 1 und in den Kapiteln 2.2 und 2.3 beschrieben sind.

2.2 Kurzbeschreibung der Telenode Business Features

Rufumleitung:

- Sofort: Eingehende Anrufe werden sofort auf die angegebene Rufnummer oder auf die Voicebox umgeleitet.
- Nach Zeit: Wird der Anruf nicht innerhalb einer konfigurierbaren Zeit entgegen genommen, wird dieser auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.
- Bei besetzt: Ist der Anschluss besetzt, wird sofort auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.

- Bei Fehler: Tritt ein Fehler auf der Anschlussleitung (Telenode Business) auf wird dies vom System bei einem eingehenden Anruf (beim ersten Anruf nach 30 Sekunden, danach sofort) erkannt. Der Anruf wird dann auf die angegebene Rufnummer umgeleitet.

Voicebox:

- Die Voicebox kann entweder vom entsprechenden Telenode-Anschluss aus unter der Nummer "4000" ohne Passwort oder von jedem beliebigen Telefonanschluss aus unter der österr. Nummer "01-890-4000" mit Passwort abgefragt werden.
- Die Voicebox kann bei der Einstellung einer Rufumleitung als Ziel angegeben werden.
- Via Telefon kann ein z.B. Name aufgenommen und in den Begrüßungstext integriert werden. Es kann auch ein eigener max. 30 Sekunden langer Begrüßungstext aufgenommen werden.
- 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 durch ein akustisches Signal während der ersten Sekunden des Freizeichens und durch eine optische Anzeige (falls das Telefon diese Funktion unterstützt) über neue Nachrichten auf der Voicebox informiert:
- 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:

- Langen neue Voicebox-Nachrichten ein, wird eine Verständigung darüber per Mail versendet
- Dieses Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.

Anruferschutz:

- Es können eingehende und/oder ausgehende Rufnummern gesperrt werden. 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. Der Bereich 0939* (Dialer) wird automatisch für ausgehende Anrufe gesperrt. Die Deaktivierung dieser Sperre muss vom Kunden schriftlich beantragt werden.

3er Konferenz:

- Bilden einer Konferenz mit bis zu drei Teilnehmern
- 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 stattdessen 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, ertönt ein akustischer Signalton. Durch Drücken der "R"-Taste oder, falls keine „R“ Taste vorhanden, durch Drücken der Gabel kann zwischen den Gesprächen gewechselt werden.

Rufnummernunterdrückung (CLIR):

- Bei ausgehenden Gesprächen kann das Mitsenden der eigenen Rufnummer unterdrückt bzw. erlaubt werden.

Rufnummernanzeige (CLIP):

- Falls der Anrufer seine Rufnummer unterdrückt erfolgt keine Anzeige der Nummer. Dieses Feature muss aber vom Telefon unterstützt werden.

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 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 Business Anschluss 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.

2.3 Rufnummern

Telenode Business Produkt	Anzahl der möglichen Rufnummern
Telenode Business silber	1 Rufnummer
Telenode Business gold 1	1 Rufnummer bei Point to Point* bzw. 1 Direktrufnummer plus bis zu 7 MSN-Nummern bei Point to Multipoint
Telenode Business gold 2	2 Rufnummern, nur Point to Point*
Telenode Business gold 4	4 Rufnummern, nur Point to Point*

Tabelle 2: maximale Anzahl Rufnummern pro Telenode Produkt

*Anschluss einer Telefonanlage an den Terminal Adapter (ITA/ATA) bedingt generell eine Point-to-Point Verbindung.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen.

3 Endgeräte

Die für den Betrieb erforderlichen Endgeräte bei Telenode Business silber und Telenode Business gold zum Anschluss der Telefone und Faxgeräte (ATA, ITA) 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

Telenode Business Produkte sind nur in Kombination mit einer Datenanbindung über einen inode xDSL Business Anschluss erhältlich.

Prinzipielle Voraussetzung für einen inode xDSL Business Anschluss ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der Homepage 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 Business Anschluss und Telenode Business Produkten sind folgender Tabelle zu entnehmen.

Datenanbindung über xDSL Business Anschluss	kombinierbares Telenode Business Produkt			
	Telenode Business silber	Telenode Business gold 1	Telenode Business gold 2	Telenode Business gold 4
xDSL Business silber (upload 768)	ja	ja	ja	nein
xDSL Business silber (upload 1024)	ja	ja	ja	nein
xDSL Business gold 512 / 512	ja	ja	nein	nein
xDSL Business gold 768 / 768	ja	ja	ja	nein
xDSL Business gold >1024 / 1024	ja	ja	ja	ja

Tabelle 3: Telenode Business Kombinationsmöglichkeiten

5 Mindestvertragsbindung

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

6 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.

7 Konfiguration/Installation

Telenode Business silber:

Die Installation der von UPC Austria im Rahmen von Telenode Business 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.

Telenode Business gold:

Die Installation bei Telenode Business 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

Es 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 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 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
Abteilung HW Setup
Postfach 47
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 Business 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

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 office@inode.at www.inode.at