

Business Voice Analog Business Voice ISDN

Leistungsbeschreibung

Stand: September 2012

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien



Inhaltsverzeichnis

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

1 Einleitung

Business Voice steht für innovative Telefoniedienste von UPC Austria. Mit Business Voice Analog steht Ihnen ein Telefonanschluss mit analoger Schnittstelle zur Verfügung. Bei Business Voice ISDN stellt Ihnen UPC Austria einen Telefonanschluss mit ISDN Schnittstelle bereit. Bei Business Voice ISDN können Sie zusätzlich noch zwischen einem (ISDN), zwei (ISDNx2) oder vier (ISDNx4) ISDN-Basisanschlüssen wählen. Eine kurze Gegenüberstellung der Business Voice Telefoniedienste sehen Sie in Abbildung 1 (wobei die Dienste „Business Voice Platin“ und „Business Voice SIP“ nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind).

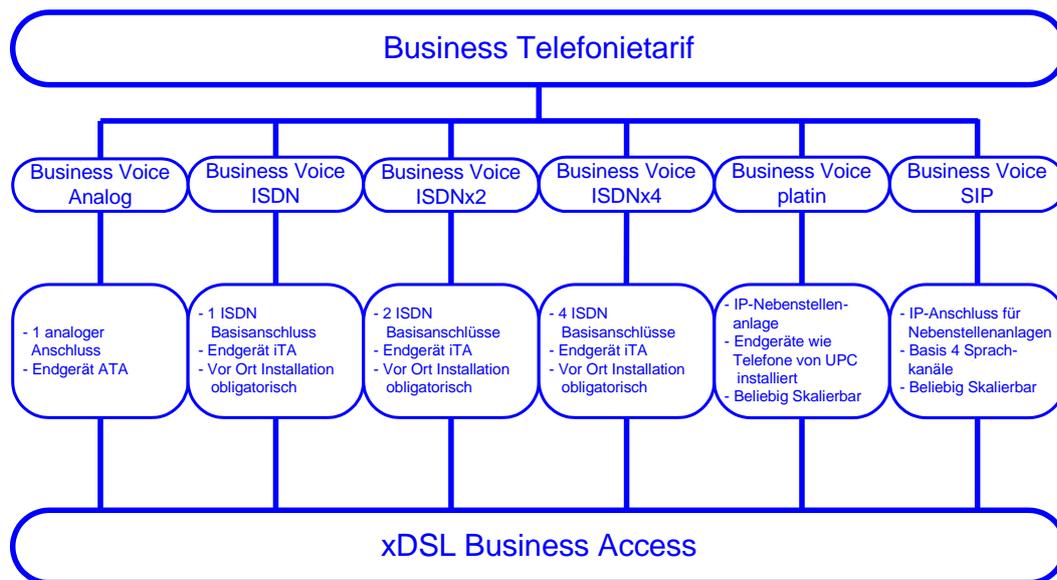


Abbildung 1: Überblick UPC Business Telefoniedienste

UPC Austria erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesen Telefoniediensten auf Grundlage ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://business.upc.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung „Business Voice Analog / Business Voice ISDN“.

2 Beschreibung

Business Voice Analog und Business Voice ISDN sichern die Überleitung ihrer anstehenden Telefongespräche in das öffentliche Telefonnetz.

Zu allen Destinationen national und international gelten die attraktiven UPC Business Telefonietarife. Innerhalb des UPC Telefonnetzes telefonieren Sie mit den Business Voice Analog und Business Voice ISDN Produkten kostenlos. Die jeweils für Sie gültigen Tarife entnehmen Sie bitte den mit Ihnen vereinbarten Tarifbestimmungen, die Sie auch im Internet unter <http://www.upcbusiness.at> einsehen können, oder kontaktieren Sie den Vertriebsmitarbeiter Ihres Vertrauens.

2.1 Features und Funktionen

Business Voice Analog und Business Voice ISDN bietet Ihnen eine Reihe zusätzlicher Funktionen und Features, die die Benutzung einfacher und komfortabler gestalten.

Feature	Business Voice Analog	Business Voice ISDN
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	nein	ja
Eigener Begrüßungstext	nein	ja
Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten	nein	ja
Voice2Mail	nein	ja
Voicebox Abfrage	nein	ja
3er Konferenz	ja	nein
Anklopfen	ja	nein
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja	ja
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	ja	Nein (Funktion der Nebenstellenanlage)
Fax2Mail	nein	ja
Webfax	nein	ja

Tabelle 1: Telefonie Features

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

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

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 Business Telefonie 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 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 UPC Business 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 Voice-Administration auf der Homepage vorgenommen werden.
- Wurde noch kein Voicebox-Passwort gesetzt ist die Abfrage nur über den eigenen Business Voice Anschluss möglich.
- Bei der Abfrage über einen externen Anschluss wird der Kunde aufgefordert, die Telefonnummer des zur Voicebox gehörenden Business Voice 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.

Rufnummernsperre:

- 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 UPC Business Anschluss und die Rufumleitung auf eine andere UPC Business 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

Business Telefonie Produkt	Anzahl der möglichen Rufnummern
Business Voice Analog	1 Rufnummer
Business Voice ISDN	1 Rufnummer bei Point to Point* bzw. 1 Direktrufnummer plus bis zu 7 MSN-Nummern bei Point to Multipoint
Business Voice ISDNx2	2 Rufnummern, nur Point to Point*
Business Voice ISDNx4	4 Rufnummern, nur Point to Point*

Tabelle 2: maximale Anzahl Rufnummern pro Telefonie 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.

2.4 Online Einzelgesprächsnachweis / VoIP Portal

Im Produkt Business Voice Analog/ISDN ist ein Zugriff auf das UPC Business Webportal inkludiert. In diesem Webportal können bestimmte Änderungen der Konfiguration durchgeführt und ausgehende Telefongespräche in der so genannten Trafficstatistik eingesehen werden. In dieser Trafficstatistik (=Online-Einzelgesprächsnachweis) sind alle ausgehenden Anrufe der vergangenen drei Monate sowie des laufenden Monats mit Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer, Quell- und Zielrufnummer hinterlegt (UPC wird sich bemühen, die Daten des Einzelgesprächsnachweises alle 24 Stunden zu aktualisieren). Nach Rechnungslauf (im darauffolgenden Monat) sind zusätzlich die Gesprächskosten aufgelistet.

3 Endgeräte

Die für den Betrieb erforderlichen Endgeräte bei Business Voice Analog und Business Voice ISDN 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 Mindestvertragsbindung

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

5 Voraussetzungen für den Betrieb

Business Voice Telefonie Produkte sind ausschließlich in Kombination mit einer Datenanbindung über einen UPC Business Internetanschluss (=Zugangsprodukt) erhältlich.

Cable

Voraussetzung für den Einsatz von Cable Business Internet ist, dass sich der Installationsort im HFC (Hybrid Fiber Coaxial)-Netzausbaugbiet von UPC Austria befindet.

Jede Standard Internet Datenleitung über HFC ab der Bandbreite Asymmetrisch 4/2 (4096 kBit/s download / 2048 kBit/s upload) oder symmetrisch 2/2 (2048 kBit/s download / 2048 kBit/s upload) kann mit dem Telefoneservice Business Voice Analog kombiniert werden.

xDSL

Voraussetzung für den Einsatz von xDSL Business Internet ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle durch UPC Austria. Die Verfügbarkeit kann mit dem Verfügbarkeitscheck auf der UPC Business Homepage www.upcbusiness.at überprüft werden. Im Einzelfall kann es vorkommen, dass trotz funktionsfähigem xDSL Anschluss die Realisierung einer Telefonielösung aus technischen Gründen nicht möglich ist (z.B. zu hohe Dämpfung auf der Teilnehmer Anschlussleitung).

Die Kombinationsmöglichkeiten zwischen xDSL Business Anschluss und Business Voice Produkten sind folgender Tabelle zu entnehmen:

Datenanbindung über xDSL Business Anschluss (in kBit/s)	kombinierbares Business Voice Produkt			
	Business Voice Analog	Business Voice ISDN	Business Voice ISDNx2	Business Voice ISDNx4
xDSL Business asymmetrisch (mit einer upload-Bandbreite von mind. 384 kBit/s)	ja	ja	nein	nein
xDSL Business asymmetrisch (mit einer upload-Bandbreite von mind. 768 kBit/s)	ja	ja	ja	nein
xDSL Business asymmetrisch (mit einer upload-Bandbreite von mind. 1024 kBit/s)	ja	ja	ja	nein
xDSL Business symmetrisch (mit einer Bandbreite von mind. 512 kBit/s)	ja	ja	nein	nein
xDSL Business symmetrisch (mit einer Bandbreite von mind. 768 kBit/s)	ja	ja	ja	nein
xDSL Business symmetrisch (mit einer Bandbreite von mind. 1024 kBit/s)	ja	ja	ja	ja

Tabelle 3: Business Voice Kombinationsmöglichkeiten

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. Wartungsarbeiten und sonstige betriebsnotwendige Arbeiten sowie Netzausfälle und Netzstörungen oder andere unvorhersehbare und von UPC nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen und berechtigen UPC, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet.

7 Konfiguration/Installation

Business Voice Analog:

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

Business Voice ISDN:

Die Installation bei Business Voice ISDN erfolgt obligatorisch durch UPC Austria oder einem UPC Austria Partner.

8 Serviceübergabe

Der Bereitstellungstermin ist von der Verfügbarkeit des jeweiligen UPC Business Internetanschlusses 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 jeweiligen Business Internetanschlusses 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 support4business@upc.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 Hardware Setup
Grieskai 96
8020 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

Cable

Der Datenverkehr von Cable Business Kunden wird über das HFC Netz von UPC Austria geführt.

xDSL

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird von UPC angemietet und in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt mit dem eigenen Netz von UPC verbunden. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.

12 Impressum

UPC Austria GmbH, FN 189858d, Handelsgericht Wien, Unternehmensgegenstand: Erbringung von Telekommunikationsdienstleistungen, DVR: 2111573

Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T:059 999 4444 F:059 999 1 4500 sales4business@upc.at,
www.upcbusiness.at

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.