

Leistungsbeschreibung Drei MobileNebenstellenanlage.

Stand: 09/2018

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

1. Beschreibung des Service DreiMobile Nebenstellenanlage.	3
2. Weiterleitungskosten.	3
3. Verwaltung des Systems.	3
4. Realisierung.	3
5. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.	4
6. Geografische Zuordnung von Nebenstellen zu Rufnummern.	4
7. Kompatible Geräte/Software der Drei MobileNebenstellenanlage.	4
8. Austausch von Defekten Geräten.	4
9. Verwendung von Fax.	4
10. Verwendung von Faxgeräten, Modems.	5
11. Ansagen.	5
12. Konfiguration.	5
13. Installation durch Drei.	5
14. Anforderung an das Netzwerk, Verantwortung im LAN (Internetaccess).	6
15. Sicherheit/Privatheit des Service.	6
16. Servicemanagement.	6
17. Allgemein.	6
18. Netzabschlusspunkt.	7
19. Übersiedlung/Vorwahlkreis.	7
20. Vertragsbeendigung.	7
21. Serviceübergabe.	7
22. Sprachqualität des Voice Codec.	7
23. Anlagen.	8
23.1 Anlage 1: Vermittlungsarbeitsplatz.	8

1. Beschreibung des Service DreiMobile Nebenstellenanlage.

In dieser Leistungsbeschreibung werden die im Rahmen dieses Services erbrachten Leistungen, sowie die wechselseitigen Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Herstellung und Erbringung des Services dargestellt. Im Rahmen der Mobilnenstellenanlage stellt Drei Ihnen eine zentrale virtuelle Nebenstellenanlage zur Verfügung, die sowohl die internen Vermittlungsfunktionen als auch den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz übernimmt. Im Gegensatz zu herkömmlichen Telefonanlagen kommt es zu keinerlei Stehzeiten bei der Migration.

Die Drei MobileNebenstellenanlage ersetzt das bisherig eingesetzte System vollständig. Ein separater Telefonanschluss Vor-Ort ist nicht mehr erforderlich.

Mit Aktivierung des Produkts Drei MobileNebenstellenanlage beauftragen Sie Drei ausdrücklich mit der Weiterleitung der Anrufe, die an der Hauptrufnummer eingehen, an die von Ihnen ausgewählte Mobile Rufnummer.

Drei MobileNebenstellenanlage dient zur Weiterleitung von Anrufen, insbesondere an mobile Geräte. Es besteht die Möglichkeit einzelne Durchwahlen (maximal 5 Stellen, dürfen nicht mit „0“ beginnen) über das 3Service-Team von Drei auf Mobilfunkanschlüsse von Drei weiterzuleiten.

Für die Nutzung von Drei MobileNebenstellenanlage ist ein Mobilfunkanschluss bei Drei erforderlich.

2. Weiterleitungskosten.

Im Zusammenhang mit Drei MobileNebenstellenanlage fällt für das Service Anrufweiterleitung keine monatliche Grundgebühr an, sondern nur noch die Gesprächskosten gemäß den vereinbarten Tarifen. Sie haben die Möglichkeit, dieses Service abzumelden, jedoch kann dann ein Ankommender Anruf auf die Vermittlung nicht mehr auf den gewünschten Zielteilnehmer weitergeleitet werden. Das Service Anrufweiterleitung kann nur österreichweit im 3Netz genutzt werden und setzt die technische Unterstützung des Gerätes voraus. Eine Nutzung im Ausland kann nicht gewährleistet werden.

Es ist ausdrücklich zur Kenntnis zu nehmen und zu akzeptiert, dass es bei Inanspruchnahme der Rufweiterleitung in gewissen Fällen systembedingt zu einer sogenannten „Externverrechnung“ von Gesprächsgebühren kommt. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn Sie (bzw. ein Teilnehmer der aufgelisteten 3SprachVPN-Mobilanschlüsse) einen 3SprachVPN-externen Teilnehmer anrufen und eine Rufweiterleitung zu einem weiteren 3SprachVPN externen Teilnehmer herstellen. In diesem Fall werden die tatsächlichen Kosten beider aktiver Gespräche und die Kosten nach der Weiterleitung verrechnet. Bei Weiterleitung eines eingehenden Anrufes an einen 3SprachVPN externen Teilnehmer sind die Kosten ab dem Gesprächsaufbau bis zum Ende des weitergeleiteten Gespräches zu bezahlen. Wenn bei 3SprachVPN interne Gespräche pauschal abgegolten werden, sind diese Gespräche kostenlos. Wenn bei 3SprachVPN interne Gespräche nach Verbrauch verrechnet werden, fallen auch bei einer Rufweiterleitung innerhalb des 3SprachVPN-Kreises Gesprächsgebühren entsprechend den vereinbarten Tarifen an.

Die Gebühren bei der „Externverrechnung“ sind kundenseitig zu tragen. Drei übernimmt diesbezüglich keine wie auch immer geartete Haftung und Verantwortung.

3. Verwaltung des Systems.

Die Drei MobileNebenstellenanlage wird über einen vorhandenen Web-Browser (z.B. Internet Explorer™) von der Drei Business Kundenzone aus administriert.

Dabei stehen die Rollen Administrator sowie Benutzer zu Verfügung. Der Administrator ist im Gegensatz des Benutzers in der Lage, die komplette Drei MobileNebenstellenanlage zu verwalten.

4. Realisierung.

Drei stellt Ihnen österreichweit die Drei MobileNebenstellenanlage zur Verfügung, sofern die Anbindung für Drei technisch und betrieblich möglich und ökonomisch sinnvoll ist. Je nach Kundenanforderung/-situation sind unter Umständen am jeweiligen Kundenstandort keine Anschlussvarianten von der 3Mobilnenstellenanlage realisierbar. Drei behält sich vor, die Zurverfügungstellung eines Zugangs ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

5. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.

Sie erhalten von Drei pro Standort einen ortsfesten Netzabschlusspunkt (OFN) als fix montierte Übertragungseinrichtung (Modem). Diese verbleibt im Eigentum von Drei. Jegliche über die Montage hinausgehende Manipulation an dieser ist untersagt.

6. Geografische Zuordnung von Nebenstellen zu Rufnummern.

Generell gilt, dass geografische Rufnummern nur zugewiesen werden können, wenn es eine entsprechende Niederlassung in diesem Vorwahlbereich gibt (gemäß Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung 2009, KEM-V 2009). Dies ist insbesondere für die Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen Zuordnung oder Neuuzuordnung von Nebenstellen zu Ihren geografischen Rufnummern durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber Drei geltend gemacht werden.

Die Zuordnung der Nebenstellen zu den einzelnen geografischen Rufnummern erfolgt im Rahmen der Aktivierung durch das Drei Business Service Team. Bei Übersiedlung müssen die Zuordnungen kundenseitig entsprechend angepasst werden.

7. Kompatible Geräte/Software der Drei MobileNebenstellenanlage.

Drei stellt folgende Geräte und eine Vermittlungsplatzsoftware zur Verfügung. Folgende Produkte wurden getestet und erfüllen die Funktionen:

Geräte/Software
Tischtelefon Jablocom Essence
Vermittlungsplatz (Java basierend)

Bei Bedarf stellt Drei Vermittlungsplätze (Softwarelösung für Windows-PCs und MAC OS) zur Verfügung (32/64-bit-Betriebssysteme). Die Software darf ausschließlich in Kombination mit Drei MobileNebenstellenanlage genutzt und nicht vervielfältigt werden. Die Vermittlungsplatz Software kann nach Lizenzvergabe seitens Drei mit den Login Daten des zugewiesenen Benutzers unter der Drei Business Kundenzone heruntergeladen werden.

8. Austausch von Defekten Geräten.

Bei Defekten von einzelnen von Drei zur Verfügung gestellten Geräten bietet Drei einen Austausch der betroffenen Geräte in Form eines Bring-In-Services an.

Sie können das defekte Gerät in den nächsten Drei Shop bringen und erhalten für die Dauer der Reparatur ein Leihgerät.

Über den Kostenvoranschlag für die Reparatur werden Sie per SMS verständigt. Nach Einwilligung wird das Gerät entsprechend repariert. Sobald das Gerät wieder zur Abholung bereit liegt erfolgt wieder eine Verständigung per SMS. Der Betrag für die Reparatur ist im Drei Shop zu bezahlen. Wird das reparierte Gerät nicht innerhalb von 4 Wochen abgeholt, behält sich Drei das Recht vor, das Leihgerät in Rechnung zu stellen.

Alle auf dem Gerät gespeicherten Daten werden bei der Reparatur gelöscht

Der Kostenvoranschlag für die Reparatur ist gratis.

9. Verwendung von Fax.

Der Online Fax Dienst wird als Durchwahl zur Hauptrufnummer aktiviert.

Über die Web-Adresse drei.at/fax kann der Dienst Online Fax nach Eingabe der Zugangsdaten, welche bei Vertragsabschluss bestimmt worden sind, genutzt werden. In der Webapplikation „Online Fax“ können Sie Faxdokumente versenden, empfangen, und zusätzlich ein Adressbuch anlegen und führen, die Zugangskennung und Zustelladressen (E-Mail-Adressen) verwalten, sowie die Bestätigungen der durchgeführten Transaktionen einsehen. Über die von Drei gegen gesondertes Entgelt bereitgestellte Softwareapplikation „Option Faxdrucker“ können von Ihnen erstellte Dokumente direkt über den Druckertreiber seines PCs als Fax versendet werden. Ein Einstieg in die Webapplikation „Online Fax“ für den Faxversand ist in diesem Fall nicht zwingend erforderlich. Sendebestätigungen und eingehende Faxe

werden an bei Vertragsabschluss bekanntgegebene E-Mail-Adresse und an die Webapplikation Online Fax gesendet.

Bei der Versendung von Faxen kann die Absenderrufnummer nicht übertragen werden. Für jeden Online Fax Zugang ist eine Mobilfunknummer erforderlich.

10. Verwendung von Faxgeräten, Modems.

Es ist zur Kenntnis zu nehmen, dass keine Faxgeräte, Modems und Bankomatkassen (DatexP) sowie Alarmeinrichtungen (z.B. Polizei, Feuerwehr) in das Produkt Drei MobileNebenstellenanlage eingebunden werden können.

11. Ansagen.

Die Drei MobileNebenstellenanlage bietet die Möglichkeit eigene Willkommensansagen und eigene Wartemusik im System zentral zu speichern. Bei dem Speichern von Musikstücken und Ansagen in dem System von Drei ist darauf zu achten, dass dabei Rechte Dritter nicht verletzt werden und alle Gebühren (falls zutreffend) entrichtet werden oder wurden und Drei schadlos gehalten wird.

Dies betrifft auch das Einbringen von Mediendaten, welche dem Freiton gleichen. Töne in der Frequenz von 400 Hz und mit einer Ton- und Pausenlänge von 1000 - 4000 ms sind nicht zulässig. Drei behält sich das Recht vor, jene Daten kostenpflichtig aus dem System zu entfernen, falls durch diese Rechte Dritter verletzt wurden, und trotz Aufforderung und Setzung einer Frist diese nicht entfernt werden. Natürlich verfügt Drei MobileNebenstellenanlage auch über freie Standard-Ansagen und Standardmusik, welche genutzt werden können.

12. Konfiguration.

Die zu konfigurierenden Parameter für die Telefonanlage (Name, Durchwahl, Features, usw.) werden gemeinsam erarbeitet, im Rufnummernplan dokumentiert und durch Drei in der 3Mobilen Nebenstellenanlage eingerichtet.

Konfigurationsänderungen, abhängig von den Lizenzen, können selbst durchgeführt werden, zum Beispiel:

- Einrichtung der Nebenstellen
- Onlinefax
- Vermittlungsarbeitsplatz
- Untervermittlung
- Gruppenruf
- Automatische Vermittlung
- Anlagenverknüpfung
- Konferenz
- Assistenzfunktion
- Nachtschaltung

Änderungswünsche sowie von Ihnen zur Verfügung gestellte Musik Files (maximal 10 MB in .mp3 oder .wav Format) sind vor der Inbetriebnahme schriftlich an company@drei.com zu schicken. Sämtliche Dienstleistungen in Bezug auf Änderungen der Konfiguration erfolgen vor oder im Zuge der Realisierung.

Konfigurationsänderungen nach Realisierung können nur gegen Rechnung erfolgen (Servicepauschale oder pro Servicefall).

13. Installation durch Drei.

Drei sendet die entsprechenden Geräte vor der Installation an die hinterlegte Kundenadresse.

Die Initial-Inbetriebnahme der Geräte obliegt Ihnen (auspacken, Einsetzen der SIM-Karte, Anschluss am Stromnetz).

Drei aktiviert die Nebenstellenanlage entsprechend der aus dem Anmeldeformular hervorgehenden Angaben und mit der Konfiguration.

Der Drei Kundendienst oder ein Partner von Drei nimmt die 3Nebenstelle Vor-Ort in Betrieb, diese Inbetriebnahme beinhaltet ebenso eine kurze Einschulung in die Benutzung des Systems:

- Installation und Schulung der Vermittlungsplatzsoftware
- Schulung der Gesprächsführung (Wählen, Verbinden, Parken usw.)

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Installation durch Drei ist die kundenseitige Zurverfügungstellung des Anschlussstandortes in einem für diese Arbeiten adäquaten Zustand, wie z.B.:

- Internetanschluss muss vorhanden und funktionstüchtig sein
- Lokale Administratoren Rechte für die Installation der Software bzw. kundenseitiger IT-Verantwortlicher Vor-Ort, der die Installation der Software übernimmt
- Stromversorgung für die Apparate muss vorhanden sein
- Zugangsdaten (Benutzername und Passwort) für den Managementzugang müssen kundenseitig zur Verfügung gestellt werden (sie werden davor von Drei mittels E-Mail geschickt)

14. Anforderung an das Netzwerk, Verantwortung im LAN (Internetaccess).

Bei der Installation der Software „Vermittlungsarbeitsplatz“ müssen Sie, sofern ein Proxy Server verwendet wird, diesen bekannt geben (IP-Adresse), um diese Komponente entsprechend zu berücksichtigen.

Darüber hinaus muss folgender Port auf der Kunden-Firewall für die 3Nebenstellenanlage freigeschaltet werden.

- TCP Port: 443 (ausgehend/eingehend)

Entsprechende Windows Firewall Einstellungen müssen analog zu den Firewall Einstellungen getroffen werden.

Das Kunden-LAN selbst liegt nicht im Verantwortungsbereich von Drei, das gilt auch für Firewalls, DNS und DHCP Server die kundenseitig betrieben werden.

15. Sicherheit/Privatheit des Service.

Drei ist bemüht, die Sicherheit und Privatheit des Services mit allen technisch und ökonomisch vertretbaren Mitteln sicherzustellen.

Um unbefugten Zugriffen vorzubeugen, werden folgende Methoden eingesetzt:

- Firewall mit Intrusion Detection und 7x24h Monitoring

Um Missbrauch vorzubeugen, sind Sie für die Geheimhaltung bzw. sichere Verwahrung Ihrer Zugangsdaten (Benutzername, Passwort) verpflichtet. Bei Schaden durch missbräuchliche Verwendung übernimmt Drei keine Haftung.

16. Servicemanagement.

Mit dem Abschluss von 3BusinessCare bekommen Sie eine umfassende Service Lösung, die Ihnen maximale Betreuung bietet. Mehr Informationen finden Sie unter <https://www.drei.at/media/common/business/business-care/3businesscare-pdf-10-17c.pdf>.

17. Allgemein.

Um die Verfügbarkeit des Services einhalten zu können, wird dieses von Drei oder von beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler die im Verantwortungsbereich von Drei oder von ihr beauftragten Dritten liegen. Drei wird sich bemühen, Störungen und Fehler die im Verantwortungsbereich von Drei oder von ihr beauftragten Dritten liegen, schnellstmöglich zu beheben.

Die Behebung von Fehlern und Störungen die von Drei oder ihren Erfüllungsgehilfen vertreten werden ist entgeltfrei.

Software-basierte Produkte (z.B. Vermittlungsplatz-Software, usw.) die von Drei zur Verfügung gestellt werden, müssen ausnahmslos selbst in Betrieb genommen werden. Installation und Problemlösung solcher Clients werden von unseren Technikern nicht vorgenommen. Es ist anzuerkennen, dass die individuelle PC-Konfiguration (z.B. Firewalls, Virens Scanner, etc.) die Funktionalität der Clients beeinträchtigen kann. In so einem Fall kann Drei keinen Vor-Ort-Support übernehmen, ist jedoch bemüht, die Ursache mit Hilfe von z.B.: Traces einzugrenzen.

18. Netzabschlusspunkt.

Die Adressierung des ortsfesten Netzabschlusspunktes (OFN) erfolgt im Rahmen der rechtlichen Bestimmungen mittels der angeführten geographischen Rufnummern. Gespräche, die über den OFN geführt werden, werden unter dem Anschluss der Drei MobileNebenstellenanlage verrechnet.

Der Kunde verpflichtet sich den OFN an einem unbeweglichen Platz (z. B. an der Wand) an der im Anmeldeformular bekanntgegebenen Adresse dauerhaft zu montieren. Der Kunde haftet für von ihm verursachte Schäden die in Folge einer unsachgemäßen Montage eintreten.

Die OFN SIM-Karte ist ausschließlich in Verbindung mit Drei MobileNebenstellenanlage nutzbar und ein Gebrauch außerhalb des OFN Modems ist ausdrücklich untersagt.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass Drei im Zuge der Dienstbringung die Nutzung des OFN, zwecks Kontrolle des ordnungsgemäßen Gebrauchs mit ortsfester Nutzung, elektronisch erfasst und auswertet. Drei ist berechtigt bei widerrechtlichem Gebrauch, d.h. nicht ortsfester Nutzung an dem im Anmeldeformular bekanntgegebenen Ort bzw. der OFN im Nachhinein ohne Mitteilung an Drei an einen anderen Ort verbracht worden ist, nach vorheriger Abmahnung und Setzen einer Nachfrist, das Vertragsverhältnis mit sofortiger Wirkung zu beenden.

Eine Nutzung des OFN für Sprachdienste empfehlen wir nur in Notfällen, da Verbindungen über den OFN nicht die ermäßigten Verbindungsentgelte und/oder inkludierte Freiminuten zur Anwendung kommen. Werden Anrufe über den OFN geführt, wird die geografische Rufnummer mitgesendet.

19. Übersiedlung/Vorwahlkreis.

Im Falle einer Übersiedlung ist dies spätestens 6 Wochen zuvor Drei schriftlich mitzuteilen. Drei wird daraufhin die Modalitäten und den genauen Ablauf des Standortwechsels mit Ihnen vereinbaren.

20. Vertragsbeendigung.

Der gegenständliche Vertrag kann von jeder Seite unter Einhaltung der Mindestvertragsdauer (sowie der gegebenenfalls automatischen Vertragsverlängerung) und der vereinbarten Kündigungsfrist selbstständig – somit ohne Auswirkung auf die zugrundeliegenden Mobilfunkverträge – schriftlich aufgekündigt werden. Eine erfolgreiche Portierung führt zu sofortiger Abschaltung und Endabrechnung über allfällige Restentgelte. Die Übertragungseinrichtung (OFN) ist vom Kunden auf eigene Kosten selbst zu entsorgen.

21. Serviceübergabe.

Für jeden realisierten Zugang erfolgt mit Aushändigung des Übergabeprotokolls für diesen Zugang die Serviceübergabe des Service Drei MobileNebenstellenanlage. Die Verrechnung der von Drei erbrachten Leistung für diesen Zugang beginnt mit der Aktivierung des Services. Nach Serviceübergabe sind alle Änderungen der Konfiguration selbstständig durchzuführen. Bei Änderungen der Konfiguration durch Drei entstehen Kosten die nach unserem geltenden Anmeldeformular gemäß dem jeweils anwendbaren Kosten verrechnet werden.

22. Sprachqualität des Voice Codec.

Die 3MobileNebenstellenanlage stellt folgenden Codec zu Verfügung:

- G. 711: Standard Codec ohne Kompression, entspricht einer Sprachqualität vergleichbar ISDN

23. Anlagen.

23.1 Anlage 1: Vermittlungsarbeitsplatz.

Der Vermittlungsarbeitsplatz besteht aus der überlassenen Übertragungseinrichtung einerseits und einem Computer mit der Software andererseits.

Sie erhalten nach Vertragsabschluss Software und Zugangscodes, die es Ihnen ermöglicht, mittels des festen Breitband-Internetanschlusses Anrufe, die an die Rufnummer gerichtet sind, anzunehmen und danach zu administrieren.

Dieser Arbeitsplatz wird durch eine Person in Betrieb genommen, indem der Computer und die Software aktiviert werden und mittels der Zugangsdaten eine Anmeldung am System vorgenommen wird.

Anrufe werden erst auf den Vermittlungsarbeitsplatz durchgestellt, nachdem der Vermittlungsarbeitsplatz im System angemeldet wurde.

Es besteht die Möglichkeit, einzelne Durchwahlen, die von Ihnen mittels der Software festgelegt werden, auf beliebige andere Anschlüsse umzuleiten, sodass diese nicht mehr auf den Vermittlungsplatz zugestellt werden. Anrufe, die an den Vermittlungsplatz zugestellt werden, können von diesem aus, nachdem sie angenommen wurden, mittels der Software auch an andere Anschlüsse weitervermittelt werden.

Es können vom Vermittlungsarbeitsplatz aus Anrufe getätigt sowie mittels der Software und dem Internetanschluss SMS versendet werden.

Über die Vermittlungsplatzsoftware kann auch der Telefoniestatus eines Teilnehmers eingesehen werden. Diese Anzeige kann global für alle Teilnehmer über die Systemselbstverwaltung auf www.drei.at/festnetzverwaltung aktiviert und deaktiviert werden.

Es besteht auch die Möglichkeit, firmenfremde Personen in die Drei MobileNebenstellenanlage einzubinden.

Dies ist nur über das Business Team von Drei möglich und bedarf einer schriftlichen Einwilligung der betroffenen Person, dass der Telefoniestatus (für ankommende Gespräche) ggf. eingesehen werden kann. Wenden Sie sich dazu an Ihr Drei BusinessTeam.