

# Telenode Business platin

## Leistungsbeschreibung

Stand: 25.02.2008

**UPC Austria GmbH**  
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

## Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG .....	3
2	BESCHREIBUNG .....	3
2.1	Rufnummern.....	4
3	FEATURES.....	4
4	ENDGERÄTE .....	6
4.1	Telefonapparate .....	6
4.1.1	Basisapparat SNOM300.....	6
4.1.2	Businessapparat SNOM320 .....	7
4.1.3	Komfortapparat SNOM360 .....	7
4.1.4	Erweiterungsmodul zu SNOM360 .....	7
5	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB.....	7
5.1	Internetanschluss .....	7
5.2	Firewall.....	7
5.3	LAN-Infrastruktur .....	8
5.3.1	Applikationsbeispiel für xDSL Business Produkte.....	8
5.3.2	Applikationsbeispiel für xDSL Teleworker Produkte.....	9
6	SICHERHEIT .....	9
7	KONFIGURATION .....	9
8	INSTALLATION .....	10
8.1	Vorbesprechung und Konfiguration .....	10
8.2	Installation und Einschulung .....	10
9	SERVICEÜBERGABE .....	10
10	NETZABSCHLUSSPUNKT.....	10
11	SERVICEMANAGEMENT .....	10
12	QUALITÄT .....	11
13	TECHNISCHE PARAMETER .....	11

## 1 Einleitung

Telenode Business platin ist das innovative Telefoneservice von UPC Austria. Mit Telenode Business platin benutzen Sie die modernste Technologie basierend auf IP/SIP (Internet Protocol/Session Initiation Protocol) zur Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse.

Mit dem Service Telenode Business platin bietet Ihnen UPC Austria ein Telefoneservice mit den Funktionen traditioneller Nebenstellenanlagen. Ihre bestehende Nebenstellenanlage wird obsolet.

Das Service richtet sich an Businesskunden ab 2 Nebenstellen. Ideales Einsatzgebiet sind Firmen mit mehreren Standorten, Firmen mit Home- und Teleworkern und Firmen mit Standorten im Ausland.

In dieser Leistungsbeschreibung werden die im Rahmen des Services erbrachten Leistungen dargestellt sowie die Voraussetzungen für den ordentlichen Betrieb beschrieben.

## 2 Beschreibung

Telenode Business platin ist ein SIP basierendes Telefoneservice mit Nebenstellenanlagenfunktionen. Die Anlage selbst steht im UPC Austria Data Center (Interxion) und ist vollredundant ausgeführt. Beim Kunden vor Ort werden nur die entsprechenden Endgeräte, die UPC Austria im Rahmen von Telenode Business platin anbietet, installiert.

Die Anbindung an die öffentliche Telefonie erfolgt mittels Inode Internet Access (xDSL Business) mit QoS (Quality of Service). An Standorten, an denen nur ein Arbeitsplatz angeschlossen werden soll (z.B. Teleworker), kann die Anbindung auch über einen anderen Breitbandinternet Access erfolgen (z.B. Inode xDSL Privat). Die bestehende Rufnummer kann weiter verwendet werden (Rufnummernportierung). ISDN-Anschlüsse sind, ausgenommen für Sonderlösungen wie Alarmleitungen, nicht mehr erforderlich.

Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Telefonnetz wird wie gewohnt sichergestellt. Innerhalb des Inode Telefonnetzes (alle Telenode Kunden) telefonieren Kunden untereinander kostenlos. Zu allen anderen Destinationen national und international gelten die attraktiven Inode Telefonie Tarife mit sekundengenauer Abrechnung ab der ersten Sekunde (weitere Details entnehmen Sie bitte aus dem Internet unter <http://www6.inode.at/inode.at/business/telefonie/telenode-tariftabelle-business/> oder fragen Sie Ihren zuständigen Vertriebsmitarbeiter).

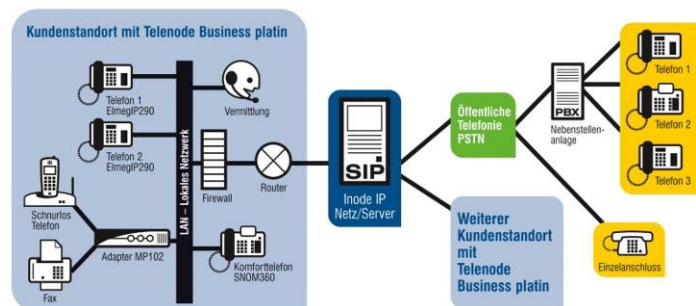


Abbildung 1: Prinzipdarstellung Telenode Business platin

UPC Austria stellt Ihnen alle Endgeräte im Rahmen des Service gegen gesondertes Entgelt zur Verfügung.

Mit Telenode Business platin können alle Nebenstellen gleichzeitig intern untereinander telefonieren. Abhängig von der Bandbreite des Internetanschlusses, dem eingesetzten Router und der geforderten Sprachqualität (ISDN = Codec G.711, Mobilfunk = Codec G729) steht wie in der nachfolgenden Tabelle beschrieben die folgende Anzahl gleichzeitiger Externgespräche zur Verfügung:

Inode Produkt	CPE	mit parallelem FTP Traffic	
		max. Calls G.711	max Calls G.729
		Telenode platin	Telenode platin
xDSL Business silber 512/128	Zyxel 660	1	3
xDSL Business silber 1280/384	Zyxel 660	3	8
xDSL Business silber 2048/512	Zyxel 660	5	11
xDSL Business silber 3072/512	Zyxel 660	5	11
xDSL Business silber 4096/768	Zyxel 660	7	16
xDSL Business silber 5210/768	Zyxel 660	7	16
xDSL Business gold 512	Zyxel 792	3	5
xDSL Business gold 768	Zyxel 792	6	10
xDSL Business gold 1024	Zyxel 792	7	10
xDSL Business gold 2048	Zyxel 792	13	10
xDSL Business gold 4096	Paradyne 2020	5	6
xDSL Business gold 4096	Paradyne 2040	40	40
xDSL Business gold 9200	Paradyne 2040	80	80
xDSL Business gold > 9200	Paradyne SUD	> 100	> 100

Tabelle 1: Abhängigkeiten der Anzahl an Externgesprächen

## 2.1 Rufnummern

Telenode Business Produkt	Anzahl der möglichen Rufnummern
Telenode Business platin	1 Rufnummer pro 10 Nebenstellen

## 3 Features

Feature	Beschreibung
Alternative Rufnummer (Alias)	Zusätzlich zur normalen Nebenstellenummer können weitere Nummern (oder auch Namen) für eine Nebenstelle vergeben werden
Anklopfen intern/extern	Wenn eine Nebenstelle besetzt ist, bekommt sie bei einem Anruf ein Aufmerksamkeitszeichen
Anruferliste	Anzeige aller Anrufe nach verpasst, angenommen und gewählt und der Möglichkeit, die eingetragenen Telefonnummern zu wählen, Maximal 100 Einträge (wenn „Rufweiterleitung sofort“ aktiv, werden die Anrufe nicht am Telefon angezeigt)
Anrufübernahme	Anrufe können innerhalb einer lokalen Gruppe (z.B. Zimmer) mittels Code oder Zieltaste von einem anderen Telefon übernommen werden, beliebige Gruppen möglich
Anrufumleitung selektiv	Alle ankommenden Gespräche werden sofort auf eine Rufnummer z.B. Handy umgeleitet, ausgenommen eine wählbare Rufnummer (z.B. das Sekretariat)
Berechtigungsklassen	Pro Nebenstelle kann eine individuelle Berechtigung vergeben werden, wobei im Basispaket nur zwischen "intern" und "weltweit" unterschieden werden kann. Mit der Option large stehen 8 Klassen zur Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> <li>Berechtigung intern</li> <li>Berechtigung Österreich</li> </ul>

Feature	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berechtigung Europa</li> <li>Berechtigung weltweit</li> <li>Zusätzlich zu den Berechtigungen können jeweils österreichische Premiumnummern freigegeben werden</li> </ul>
Blockierungsfreier Internverkehr	Alle Teilnehmer können gleichzeitig intern untereinander telefonieren, extern limitiert durch die Bandbreite des Internetanschlusses
Chef/Sek	Bei einer Chef/Sekretariat Situation ist es möglich, dass der Chef alle Gespräche in sein Sekretariat umleitet, das Sekretariat kann den Chef aber direkt anrufen und Gespräche verbinden
Dreierkonferenz	In einem bestehenden Gespräch kann entschieden werden, ob ein zusätzlicher Teilnehmer am Gespräch teilnehmen soll
Durchwahl	Die Nebenstellen können von Anrufern direkt durchgewählt werden
Einzelgesprächsnachweis	Auflistung aller Gespräche der Nebenstellenanlage
Faxanschluss	Mittels Analogadapter lassen sich Faxgeräte (Gruppe 3) an Telenode Business platin anschließen
Fernwartung und -konfiguration	Alle zentralen Funktionen können über einen Webbrowser konfiguriert und aktiviert werden
Freisprechen	Telefonieren ohne den Hörer in die Hand nehmen zu müssen
Kundenspezifische Feature Code Prefix	Üblicherweise werden Feature Codes mit einem * eingeleitet und einer # abgeschlossen, diese können bei Bedarf geändert werden
Kundenspezifische Feature Codes	Üblicherweise werden Feature Codes von UPC Austria vorgegeben, diese können bei Bedarf geändert werden
Kurzwahl	Bis zu 100 Nummern pro Apparat möglich, aus zentraler Datei importierbar
Leitungsbelegung (direkte Amtsholung)	Um von der Nebenstellenanlage hinaus wählen zu können (Externgespräch), muss vor der Telefonnummer des Teilnehmers eine Amtsholungskennziffer gewählt werden, üblicherweise "0"
Makeln	Es kann zwischen 2 Gesprächen hin- und hergewechselt werden
Musik im Wartezustand	Anrufer bekommen einen Text/Musik eingespielt, wenn der gerufene Teilnehmer das Gespräch zu einem anderen Teilnehmer vermittelt, Text/Musik jederzeit änderbar
Nachtschaltung	Spezielle Konfiguration, wenn z.B. die Vermittlung nicht besetzt ist, damit die Gespräche zu einer anderen Nebenstelle umgeleitet werden, sich ein Tonband meldet etc.
Namensanzeige am Telefon	Innerhalb der Nebenstellenanlage wird der Name des Anrufers angezeigt
Paralleles Läuten	Bis zu 5 weitere Telefonnummern läuten bei einem Anruf parallel (z.B. läutet zusätzlich das Handy), das Gespräch hat der Apparat, der zuerst abhebt
Ringruf	Anrufer werden auf eine spezielle Nebenstelle weitergeleitet, die die Anruferverteilung zu den tatsächlichen Nebenstellen übernimmt. Bis zu 20 Nebenstellen können über Ringruf gleichzeitig signalisiert werden. Der Apparat der zuerst abhebt hat das Gespräch. Eine weitere Ausprägung ist eine "Ringrufglocke" (z.B. Apparat in einer Gruppe). Alle Gespräche die bei der "Ringrufglocke" landen können mittels Code "Ringrufglocke übernehmen" abgefragt werden.
Rückfrage	Aus einem bestehenden Gespräch kann bei einem zusätzlichen Teilnehmer eine Rückfrage durchgeführt werden
Rückruf bei besetzt	Wenn eine Nebenstelle (B) besetzt ist, kann der Anrufer (A) einen Rückruf einleiten, sobald die besetzte Nebenstelle (B) frei wird, wird die Möglichkeit für einen neuerlichen Anrufversuch bei (A) signalisiert, nur intern
Rückruf bei frei	Wenn eine Nebenstelle (B) nicht abhebt, kann der Anrufer (A) einen Rückruf einleiten, sobald Nebenstelle (B) ein Telefongespräch geführt hat, wird die Möglichkeit für einen neuerlichen Anrufversuch bei (A) signalisiert, nur intern
Rufnummernplan	Beliebig wählbar, 1-5 stellig
Rufweiterleitung sofort	Alle eingehenden Gespräche werden sofort auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox weitergeleitet
Rufweiterleitung nach Zeit wenn Telefon frei	Alle eingehenden Gespräche werden, wenn nicht abgehoben wird, nach einer konfigurierbaren Zeit auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox

Feature	Beschreibung
	weitergeleitet
Rufweiterleitung wenn Telefon besetzt	Alle eingehenden Gespräche werden, wenn der Teilnehmer besetzt ist, sofort auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox weitergeleitet
Rufweiterleitung wenn Telefon nicht registriert ist	Wenn ein Telefon z.B. in der Urlaubszeit ausgeschaltet wird, kann es zu einer beliebigen Rufnummer umgeleitet werden um weiterhin erreichbar zu sein
Text vor Melden	Anrufer bekommen einen Text/Musik eingespielt, bevor der gerufene Teilnehmer sich meldet, Text/Musik jederzeit durch Kundenadministrator änderbar
Übermittlung der Rufnummer (CLIP)	Der angerufene Teilnehmer (B) sieht, abhängig von seinem Telefonapparat, die Telefonnummer des Anrufers (A)
Übermittlung einer anderen Durchwahl für Rückruf	Pro Nebenstelle kann eine andere Rückrufnummer (Nebenstelle im System) als die tatsächliche konfiguriert werden, z.B. soll von einigen Apparaten immer die Durchwahl des Ringrufs für Rückrufmöglichkeit angezeigt werden
Unterdrücken der Rufnummer (CLIR)	Der Anrufer (A) kann die Rufnummernanzeige beim angerufenen Teilnehmer (B) unterdrücken
Verbinden	Der Teilnehmer kann Gespräche mit oder ohne Vorankündigung zu einer anderen Rufnummer verbinden
Wahlwiederholung	Es können die letzten gewählten Telefonnummern einfach wieder gewählt werden
Web-Administration	Konfiguration der persönlichen Einstellungen über Web-Interface
Zielwahl	Wichtige Rufnummern können mit einem einstelligen Code gewählt werden

Tabelle 2: Realisierungsvarianten

## 4 Endgeräte

Ergänzend zu den reinen Nebenstellenfunktionen gibt es eine Reihe von Endgeräten, die Ihnen die Benutzung von Telenode Business platin vereinfachen. Die von UPC Austria gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von UPC Austria. Softwareupdates oder -Upgrades dürfen nur von UPC Austria durchgeführt werden.

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.

Ein Austausch von Endgeräten auf eine andere Type oder die Rückgabe von Apparaten aus wirtschaftlichen Gründen des Kunden während der Vertragslaufzeit ist nur in Absprache mit dem zuständigen UPC Austria Vertriebsmitarbeiter möglich.

### 4.1 Telefonapparate

#### 4.1.1 Basisapparat SNOM300

Das SNOM300 verfügt über alle notwendigen Office-Funktionalitäten, zum Beispiel Wahl der Identität, Besetzt-Anzeige oder Heranholen von Gesprächen. Vier Identitäten sind möglich. Das SNOM300 hat sechs frei programmierbare Funktionstasten. Vorteil für den Nutzer: Er kann selbst über die Belegung dieser Tasten entscheiden und ihnen Funktionen wie Halten, Weiterleiten oder Mailboxabfrage etc. zuweisen.



#### 4.1.2 Businessapparat SNOM320

Ein zweizeiliges halbgrafisches LCD-Display und das menügesteuerte User Interface unterstützen ein unkompliziertes Feature-Management.

12 programmierbare Tasten mit LEDs bieten schnellen Zugang zu Nebenstellen und der Konfiguration der einzelnen Tasten. Anruferliste und Adressverzeichnis umfassen jeweils 100 Einträge, neue Daten lassen sich leicht hinzufügen. Weitere Features wie die Sperrung anonymer Anrufer, das Herunterladen von Klingeltönen, die automatische Rufannahme oder die Ruhefunktion sind nur einige aus einer Fülle an Funktionen, die Anrufkomfort garantieren und die Produktivität erhöhen.



#### 4.1.3 Komfortapparat SNOM360

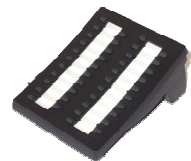
Das SNOM360 Komforttelefon zeichnet sich durch ein großes Display mit analoger Uhrzeitanzeige, 12 Zieltasten, die mittels Erweiterungsmodul auf bis zu 54 Zieltasten erweitert werden können, und einem hintergrundbeleuchteten Display aus. Das Telefon kann wahlweise mittels mitgeliefertem Netzadapter oder über das LAN-Kabel (Power over Ethernet IEEE 802.3af) mit Strom versorgt werden.



Das SNOM360 ist speziell für den Einsatz in Sekretariaten und im Empfang (kleiner Vermittlungsplatz für bis zu 42 Nebenstellen mit Besetztanzeige) geeignet.

#### 4.1.4 Erweiterungsmodul zu SNOM360

Nutzen Sie alle Möglichkeiten, die Ihnen das VoIP-Telefon SNOM360 für stressfreies Telefonieren bietet. Zu den 12 programmierbaren Tasten und LEDs des SNOM360 stehen Ihnen mit dem dazugehörigen Erweiterungsmodul weitere 42 programmierbare Tasten und LEDs zur Verfügung, insgesamt also 54.



## 5 Voraussetzungen für den Betrieb

Für den Einsatz von Telenode Business platin sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

### 5.1 Internetanschluss

Der Anschluss von Firmenstandorten muss über inode xDSL Business mit den Zusatzoptionen Flatrate und entsprechendem SLA (medium oder large) erfolgen. Die gewählte Bandbreite in Kombination mit dem Sprachcodec und dem Router entscheidet über die Anzahl der gleichzeitigen externen Gespräche (siehe Tabelle 1).

Will ein Mitarbeiter den Telefonapparat von zu Hause aus verwenden (z.B. Teleworker), dann ist dafür inode xDSL Teleworker erforderlich.

Für den Anschluss von analogen Modems oder anderen Datenübertragungseinrichtungen sind eigene Telefonleitungen vorzusehen.

### 5.2 Firewall

Die Telefone sollten aus Sicherheitsgründen immer hinter einer Firewall betrieben werden. Telenode Business platin ist voll NAT-fähig, daher wird aus Sicherheitsgründen empfohlen, für die Telefone private IP Adressen zu verwenden.

Es kann jede beliebige Firewall verwendet werden, sofern sie folgende Anforderungen erfüllt:

- Port 80 TCP (HTTP ohne Proxy): Telefone holen sich die Konfiguration vom Server.
- Port 123 UDP (NTP): Zeitsynchronisierung.
- Port 53 UDP (DNS): DNS Lookups.
- Port 5060 UDP (SIP): Signalisierung für den Rufaufbau.
- Portrange 49.152 – 65.534 UDP (RTP/RTCP): Gesprächsdaten.
- TOS Feld darf durch Firewall nicht verändert werden.
- Das NAT Session Timeout muss mindestens 30 Sekunden betragen.

Es ist nicht erforderlich eingehende Verbindungen in den Firewall Regeln zuzulassen, solange TCP und UDP stateful behandelt werden.

Bei Bedarf kann der Adressbereich für ausgehende Verbindungen auf das IP Netz 83.65.45.240/28 eingeschränkt werden. Dieser Adressbereich gilt bis auf weiteres und kann von UPC Austria ohne Ankündigung geändert werden.

Wenn der DHCP Server im LAN die Option 66 "TFTP server name" laut RFC 2132 unterstützt, kann für diese Option der Wert „83.65.45.251“ eingetragen werden. Dadurch verkürzt sich der Provisionierungsvorgang der Telefone am Server.

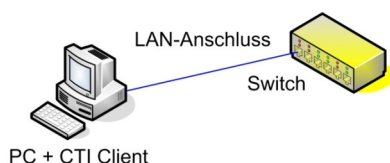
### 5.3 LAN-Infrastruktur

Die Endgeräte des Telenode Business platin Systems sind sehr flexibel und können auf verschiedenste Art und Weise in das Kunden-LAN integriert werden. Sie können mit einer öffentlichen IP Adresse konfiguriert werden, was aber aus sicherheitstechnischen Gründen nicht zu empfehlen ist. UPC Austria empfiehlt die Telefone immer hinter einer Firewall mit NAT und privaten Adressen zu betreiben.

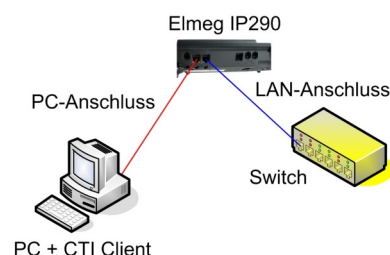
#### 5.3.1 Applikationsbeispiel für xDSL Business Produkte

Die Telefone werden mittels CAT5-Kabel an das LAN (switched) angeschlossen. Hinter dem Telefon kann über den integrierten Ethernet-Switch (802.3 10/100 full duplex) ein PC angeschlossen werden.

Anschluss des PCs vor der Installation des Apparates



Anschluss von PCs an Apparate, Beispiel Elmag IP290

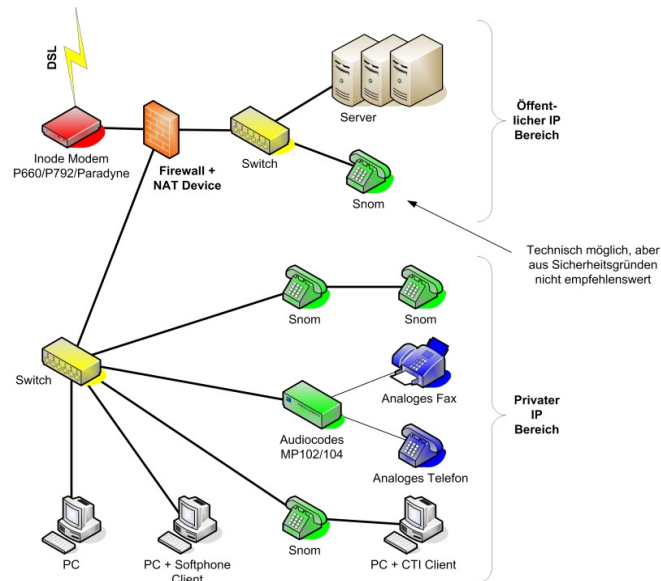


Stromspeisung über das LAN (IEEE 802.3af Power-over-Ethernet) ist beim Apparat SNOM360 ebenfalls möglich. In diesem Fall ist für den Telefonapparat kein externes Netzteil notwendig.

Das LAN (Switch) und die FW sind so zu konfigurieren, dass die Telefone auf das zentrale System bei UPC Austria zugreifen können und im LAN untereinander erreichbar sind (siehe 5.2 Firewall).

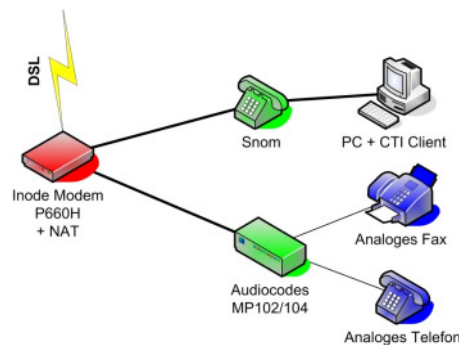
Analoge Telefone und Faxgeräte können über einen Analogadapter (MP102) an das System angeschlossen werden.





### 5.3.2 Applikationsbeispiel für xDSL Teleworker Produkte

In diesem Fall übernimmt der von UPC Austria zur Verfügung gestellte Router die NAT Funktionalität.



## 6 Sicherheit

Die Übertragung der Login-Informationen des Telefons zum Server erfolgt verschlüsselt. Zusätzlich muss sich ein Telefon für jedes ausgehende Telefongespräch zuvor beim System authentifizieren. Damit wird Missbrauch ausgeschlossen.

Die Sprache selbst wird unverschlüsselt übertragen. Da die Gespräche über einen Inode Internet Zugang geführt werden, verlassen die Sprachpakete das Inode Netz nicht und sind daher gegenüber Abhören gleich gut geschützt wie beim öffentlichen Telefonnetz.

Die Server von Telenode Business platin stehen im Inode Intranet und sind mittels Firewalls gegen diverse Attacks abgesichert.

## 7 Konfiguration

Die Erstkonfiguration von Telenode Business platin erfolgt durch UPC Austria in Abstimmung mit dem Kunden. Dabei wird auf die bisherige Lösung eingegangen und in Telenode Business platin so weit wie möglich abgebildet.

Sobald Telenode Business platin an den Kunden übergeben wurde, ist der Kunde für die Konfiguration seiner Domain (Nebenstellenanlage) verantwortlich.

## **8 Installation**

### **8.1 Vorbesprechung und Konfiguration**

In der Vorbesprechung wird die aktuelle Kundensituation geklärt und die bisherigen Parameter aufgenommen (z.B. Rufnummernplan). Basierend auf den aktuellen Parametern wird die Konfiguration von Telenode Business platin vorgenommen.

Nach der Vorbesprechung wird von UPC Austria die Kundendomain angelegt und den einzelnen Mitarbeitern die Rufnummern und die Berechtigungen etc. vergeben.

Die detaillierte Vorbesprechung wird gegen gesondertes Entgelt verrechnet und wird mit der Konfiguration abgeschlossen.

### **8.2 Installation und Einschulung**

Am Tag der Installation werden die Telefonapparate an den jeweiligen Standorten installiert und getestet. Sollten sich noch Detailänderungen in der Konfiguration ergeben, werden diese so weit wie möglich berücksichtigt und durch UPC Austria konfiguriert.

Im Anschluss an die Installation erfolgt eine Kurzeinschulung der Benutzer (in Gruppen zu max. 5 Teilnehmern) in die wesentlichen Funktionen. Dabei werden die Tastenfunktionen und die Durchführung einfacher Gesprächsaufbauten erklärt.

Der Systemadministrator erhält eine Kurzschulung in der Benutzung des Web-GUI und der Systemverwaltung. Darüber hinausgehende Schulungen sind nach Vereinbarung und gesonderter Verrechnung möglich. Die Installation wird gegen gesondertes Entgelt verrechnet und mit der Kurzeinschulung abgeschlossen.

## **9 Serviceübergabe**

Wenn die Installation abgeschlossen ist, erfolgt die Übergabe des Services an den Kunden. Ab diesem Zeitpunkt erfolgt auch die Verrechnung.

Die Lieferzeit ist von der Verfügbarkeit des xDSL Business Anschlusses abhängig und beträgt maximal 4 Wochen.

## **10 Netzabschlusspunkt**

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist der Router, der von UPC Austria zur Verfügung gestellt wird. Darüber hinaus befinden sich noch Endgeräte (Telefone) im Netz des Kunden hinter dem NAP, für die UPC Austria den Betrieb übernimmt.

Für Endgeräte, die nicht von UPC Austria geliefert wurden, übernimmt UPC Austria keine Funktionsgarantie und sie werden auch nicht von UPC Austria betrieben.

## **11 Servicemanagement**

Unseren Kunden steht die UPC Austria Businessline zum Ortstarif von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit erreichen uns unsere Geschäftskunden unter der kostenpflichtigen Serviceline mit der Rufnummer 0900 520 500 (€ 2,16/min). Per E-Mail sind wir von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 19:00 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 derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).

Störungen von einzelnen Apparaten können telefonisch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr gemeldet werden und werden in der Zeit von Montag bis Freitag von 07:00 Uhr bis 19:00 Uhr innerhalb von 24 Stunden behoben, sofern diese durch telefonischen Support zu beheben sind. Eine Störungsmeldung über E-Mail an [business-support@inode.at](mailto:business-support@inode.at) ist ebenfalls in der oben genannten Zeit möglich. (Genaue Störungsbeschreibung inkl. Kundennummer, Telefonnummer plus Nebenstelle). Siehe dazu obige Bedingungen in Bezug auf die Bearbeitungszeiten.

Wenn eine Störung den Tausch eines Apparates erforderlich macht, sendet UPC Austria innerhalb von 3 Werktagen einen kostenlosen Ersatzapparat 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 ordnungsgemäßen Zustand (siehe Kapitel 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an folgende Adresse sendet:

UPC Austria GmbH  
Abteilung HW Setup  
Postfach 47  
8042 Graz

Nicht von UPC Austria gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen! Software Updates und Upgrades von Telenode Business platin werden im UPC Austria Standardwartungsfenster (Mittwoch 1:00-6:00) durchgeführt. Falls erforderlich, werden auch die Endgeräte in Updates miteinbezogen.

## 12 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.

## 13 Technische Parameter

Anschlussart	IP über inode xDSL Business Anschluss
Anzahl Gespräche	Nur durch Bandbreite und Router begrenzt
Signalisierungsprotokoll	SIP

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