



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

Business Compact Kombi

Business Compact Kombi Speed

Leistungsbeschreibung

Stand: Jänner 2015

1. Einleitung
2. Beschreibung
3. Produktdetails
4. Endgeräte
5. Voraussetzungen für den Betrieb
6. Mindestvertragsbindung
7. Qualität
8. Netzabschlusspunkt
9. Konfiguration/Installation
10. Servicemanagement
11. Serviceübergabe
12. Technische Realisierung



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

1 Einleitung

Business Compact Kombi und Business Compact Kombi Speed basiert auf einer entbündelten Teilnehmeranschlussleitung und umfasst neben einem asymmetrischen Internetzugang auch Sprachtelefonie (Voice Analog).

Der Internetzugang basiert auf der entbündelten Breitband-Technologie über bestehende oder neu zu errichtende Telefonleitungen.

2 Beschreibung

Das Produkt „Business Compact Kombi“ und „Business Compact Kombi Speed“ ist als Office-Komplettlösung für Kleinunternehmen und Einzelunternehmer konzipiert und umfasst ein Produkt mit folgenden Services bzw. Spezifikationen:

Produkt	Max verfügbare Bandbreite	Max verfügbare Bandbreite	Sprachtelefonie	Daten-volumen
	Download in kBit/s	Upload in kBit/s		
Business Compact Kombi	6144	768	Business Light analog	FLAT
Business Compact Kombi Speed	12288	1024	analog	FLAT

„Download“ gibt die Bandbreite an, die beim Empfang von Daten zur Verfügung steht. „Upload“ gibt die Bandbreite an, die beim Versand von Daten zur Verfügung steht.

Avido wird sich bemühen, die in oben stehender Tabelle angeführten Bandbreiten nach Möglichkeit zur Verfügung zu stellen. Da jedoch die tatsächliche Bandbreite von der Qualität der zur Verfügung stehenden Leitung abhängt, besteht der Anspruch des Kunden auf folgende

Bandbreiten:

Bei Business Compact Kombi darf eine Mindestbandbreite von 2048 kbit/s im Download und 512 kbit/s im Upload nicht unterschritten werden. Bei Business Compact Kombi Speed darf eine Mindestbandbreite von 6144 kbit/s im Download und 768 kbit/s im Upload nicht unterschritten werden.

2.1 Flat-Rate

Bei dem Produkt „Business Compact Kombi“ gibt es prinzipiell keine Einschränkungen des Datentransfers.

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich Avido das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.

2.2 Optional: Zweiter analoger Telefonanschluss: „Analog 2“

Zum inkludierten analogen Telefonanschluss kann optional ein weiterer analoger Telefonanschluss mit eigener Rufnummer dazu bestellt werden.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

3 Produktdetails

3.1 Featureset Voice Analog

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

Funktion	Voice Analog
Maximale Anzahl gleichzeitige Gespräche	1
Rufumleitung allgemein	ja
Rufumleitung sofort	ja
Rufumleitung nach Zeit	ja
Rufumleitung bei besetzt	ja
Rufumleitung bei Fehler	ja
VoiceBox	ja
Eigener Begrüßungstext	ja
Benachrichtigung über eingegangene Nachrichten	ja
Voice2Mail	ja
Voicebox Abfrage	ja
Anruferschutz allgemein	ja
Anruferschutz offen	ja
Anruferschutz geschlossen	ja
Anruferschutz Wildcard	ja
3er Konferenz	ja
Anklopfen	ja
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja
Rufnummernunterdrückung (CLIR)	ja
Fax2Mail	ja
Webfax	ja

Bitte beachten Sie, dass im Produkt die Funktionen und Features so implementiert sind, wie im Kapitel 3.2 beschrieben.

3.2 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.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

Voicebox:

- Die Voicebox kann entweder vom entsprechenden Avido 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.
- 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 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 per Telefon über das Voicebox-Menü vorgenommen werden.
- Wurde noch kein Voicebox-Passwort gesetzt ist die Abfrage nur über den eigenen Avido Business-Anschluss möglich.
- Bei der Abfrage über einen externen Anschluss wird der Kunde aufgefordert, die Telefonnummer des zur Voicebox gehörenden Avido Business -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:

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. Der Bereich 0939* (Dialer) ist automatisch 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 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.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

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.

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.

3.3 Rufnummer

Produkt	Anzahl der möglichen Rufnummern
Voice Analog	1 Rufnummer
Analog 2	1 Rufnummer

Tabelle 1: maximale Anzahl Rufnummern pro Telefonieprodukt

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugewiesen 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 zugewiesenen Rufnummer anzusehen.

Bestehende Rufnummern können gegen ein einmaliges Entgelt mitgenommen werden (Portierung).

Die Übernahme einer bereits bestehenden Rufnummer zu Avido erfolgt nach Fertigstellung des xDSL Business Anschlusses.

4 Endgeräte

Das für den Betrieb erforderliche Modem und die dazugehörige Verkabelung werden von Avido gegen eine Kaution zur Verfügung gestellt. Für alle anderen Geräte (z.B. Rechner, Kabel, Wireless-Empfänger, Ethernetkarte, Telefon, etc.) muss der Kunde selbst Sorge tragen. Die von Avido gelieferten Endgeräte verbleiben im Eigentum von Avido. Softwareupdates oder -upgrades dieser Geräte dürfen nur von Avido durchgeführt werden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte an Avido retourniert werden. Avido behält sich vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen. Um das von Avido gelieferte Modem mit dem Rechner verbinden zu können, ist eine installierte Netzwerkkarte notwendig.



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

5 Voraussetzungen für den Betrieb

Voraussetzung für den Einsatz von Business Compact Kombi ist die Entbündelung der betreffenden Ortsvermittlungsstelle. Die Verfügbarkeit kann bei Avido nachgefragt werden.

6 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 36 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

7 Qualität

Avido betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. Avido orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik.

8 Netzabschlusspunkt

Der physikalische Netzabschlusspunkt (NAP) ist das von Avido zur Verfügung gestellte Modem. Für Endgeräte, die nicht von Avido geliefert wurden, übernimmt Avido keine Funktionsgarantie und keinen Support.

9 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration von Business Compact Kombi wird vom Kunden selbst vorgenommen.

Optional kann ein kostenpflichtiges Vor-Ort Service in Anspruch genommen werden.

In diesem Fall wird die Konfiguration von einem Techniker vor Ort durchgeführt und beinhaltet:

- Anschluss des Routers am Netzwerk/Rechner
- Konfiguration des Rechners mit den Daten des Netzes und Konfiguration des Browsers
- Test der Bandbreite und der Nameserver-Einstellung
- Überprüfung der Vollständigkeit und Funktion der gelieferten Hardware

10 Servicemanagement

Businesskunden steht die Supporthotline 0316 90 300 von Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr zur Verfügung. Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per EMail unter support@avido.at erreichbar.

Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Samstag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von Avido 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.).

Falls eine Störung den Tausch eines Endgerätes erforderlich macht, sendet Avido innerhalb von 3 Werktagen ein kostenloses Ersatzmodem an den Kunden (Send & Repair). Nicht von Avido gelieferte Endgeräte sind vom Servicemanagement ausgenommen! Voraussetzung für den kostenlosen Austausch ist jedoch, dass der Kunde alle von einer Störung betroffenen Endgeräte spätestens mit Erhalt der Austauschgeräte in ordnungsgemäßem Zustand (siehe Kapitel 4 Endgeräte) mit einer Fehlerbeschreibung und einer entsprechenden Schutzverpackung an Avido sendet:

11 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 8 Wochen nach Vertragsabschluss bzw. 8 Wochen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen



CPS



Festnetz Direkt



Mobil



Internet



VOIP



Domain & Webhosting

AVIDO
Telekommunikation

beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –Durchführung nötigen Daten (z.B. Anschlussbesitzer) Avido bekannt gegeben hat.

12 Technische Realisierung

Die für den xDSL Business Anschluss vorgesehene Telefonleitung wird in der betreffenden Ortsvermittlungsstelle direkt in ein Partnernetz der Avido umgeleitet. Ab diesem Zeitpunkt steht der bestehende Telefonanschluss der Telekom Austria auf dieser Leitung nicht mehr zur Verfügung.