

Leistungsbeschreibung

Office Voice

Einleitung

Weltweit findet die gesamte Kommunikation von Sprache, Video und Daten via IP (Internet Protocol) statt. All IP ist ein weltweiter Trend welcher auch bei der Telefonie nicht Halt macht. Die Swisscom möchte bis Ende 2017 ISDN und Analog abschaffen und viele Unternehmen werden damit gezwungen ihre bestehende Telefonanlage bzw. ISDN- Endgeräte zu wechseln.

Mit Office Voice können die Unternehmen das Leben Ihrer bestehenden Telefonumgebung verlängern und gleichzeitig den Schritt in Richtung All IP tun. Den bei Office Voice profitieren Sie von einem SIP basierenden Telefonanschluss mit Schnittstellen für Ihre ISDN- Telefonumgebung.

Selbstverständlich bieten wir Ihnen aber auch die Möglichkeit mittels SIP Trunk ihre moderne Telefonumgebung mittels Office Voice zu betreiben.

Schlüsselmerkmale der Office Voice Lösung

Zu den Schlüsselmerkmalen der Lösung gehören:

- Der Kunde kann entscheiden an welchen Zeitpunkt er seine ISDN Anlage ersetzen möchten
- Die Anzahl der Linien ist bis zu 10 Sprachkanäle (5 ISDN Basisanschlüsse bzw. 10 SIP- Kanäle) frei wählbar¹
- Analogter Anschluss für Faxgeräte
- «First-Line» Telefoneservice, d.h. vollwertiger Grundanschluss
- Zukunftssichere, modernste VoIP Switching Infrastruktur auf SIP Basis, voll redundant ausgelegt
- Weiterleitung bei Unerreichbarkeit: Erreichbarkeit ist auch bei Unterbruch des Telefonieanschluss garantiert durch Weiterleitung auf eine definierte Telefonnummer
- Wählbarer Rufnummerbereich

¹Ein Basisanschluss bietet dem Kunden einen klassischen ISDN Anschluss (ISDN- BRI) mit 2 Nutzkanäle zu je 64 kbit/s mit einer Hauptrufnummer.

1 Leistungen

1.1 Office Voice

- Lieferung der vertraglich vereinbarten Leistungen
- Sicherstellung der Serviceverfügbarkeit
- Betrieb und Unterhalt der Infrastruktur bis zum ISDN- BRI (ISDN Anschluss, SO- Schnittstelle) oder FXS (analog Anschluss, a/b Schnittstelle). Bei der SIP- Trunk Variante ist der Übergabepunkt das CPE
- Kundensupport ohne TVA bzw. PBX und Firewall
- Wählbarer Nummernblock aus dem Quickline Nummernbereich bis zu 10 Rufnummernblöcke für je 10, 100 Rufnummern, oder portierter Nummernblock des Kunden
- 1 Hauptrufnummer pro BRI, mit oder ohne Durchwahl
- Weiterleitung: Quickline unterstützt die Weiterleitung von Anrufen mit Anzeige des ursprünglichen Anrufers, sofern dieser vom Anrufer nicht unterdrückt wird
- Unterdrückung der eigenen Rufnummer

1.2 Verbindungsmöglichkeiten

- Schweizer Festnetz- und Mobilnetzverbindungen
- internationale Festnetz- und Mobilnetzverbindungen
- Satellit Telefonverbindungen via Satellit; Inmarsat, Iridium, etc.

- Data V.32, V.42, V42bis, V.90, V.92, Flex
- Fax Gruppe 3 Fax bis 14.4kb/s
- gratis Verbindungen 0800x, 00800x
- Business Nummern Verbindungen 084x, 090x
- Service Nummern Verbindungen 112, 117, 118, 161, 164, 1811, etc.

1.3 Anforderungen an die Kundeninfrastruktur

Die Anbindung von Quickline Voice hat über den Office Internet Dienst von Quickline zu erfolgen. Die korrekte Konfiguration der TVA bzw. PBX, des Kundennetzwerks und die Inhouse Verkabelung ab Hausanschluss fällt in den Aufgabenbereich des Kunden. Die Anbindung des gemieteten ISDN- BRI's oder FXS an die Telefonanlage erfolgt durch den Kunden. Der Kunde ist verantwortlich, dass die Kundeninfrastruktur auf den Betrieb von einem VOIP (Voice over IP) System optimal eingerichtet ist. Für Netzwerk und Firewall Einstellungen bietet Quickline keinen Support.

Wird der Office Voice Service an einem anderen Ort verwendet als am vom Kunden angegebenen Standort, so wird bei der Notrufnummer Leitweglenkung unter Umständen eine falsche Notrufzentrale alarmiert. Ebenso steht in der Notrufdatenbank dann nicht der tatsächliche Ort des Anrufenden sondern der vom Kunden angegebene Standort, sodass die alarmierten Einheiten eventuell zum falschen Ort ausrücken. Verwendet der Kunde seinen Telefoneservice oder Teile davon an anderen Orten als am angegebenen Standort, so trägt Quickline keine Verantwortung, falls bei einer Alarmierung der Notrufdienste ein Fehler auftritt.

Ältere ISDN Geräte ohne externe Stromversorgung werden nicht unterstützt und sind in Kombination mit der Office Voice Lösung unbrauchbar.

2 Optionale Leistungen

Die beschriebenen Office Voice Dienstleistungen können mit den nachfolgend aufgelisteten Optionen ergänzt werden:

- Weiterleitung bei Unerreichbarkeit
Als fallbacklösung kann der Kunde für die Hauptnummer eine Umleitung – z.B. auf eine Mobilnummer – einrichten für den Fall, dass seine TVA nicht erreichbar sein sollte
- Identifikation des Rufenden permanent unterdrücken
- Sperren abgehender Verbindungen (verschiedene Sperrsets)

3 Endgerät (nur bei ISDN)

3.1 Die Innovaphone- Box ist im Besitz des jeweiligen Quickline Kabelnetzunternehmens.

3.2 Support

Support durch Quickline:

Falls der Support durch Quickline gewährleistet werden soll gelten die folgenden Bestimmungen:

Die Konfiguration der Innovaphone-Box ist geschützt und darf keinesfalls vom Kunden geändert werden. Ausschalten und/oder die Durchführung eines Geräteresets durch den Kunden dürfen nur nach ausdrücklicher Aufforderung durch einen Servicetechniker der Quickline durchgeführt werden.

Kein Support durch Quickline:

Bei der Innovaphone-Box handelt es sich um eine vollwertige

Leistungsbeschreibung

Office Voice

TVA (Teilnehmervermittlungsanlage) bzw. PBX (Private Branch Exchange). Falls der Kunde oder sein Installationspartner die Innovaphone-Box in diesem Modus betreiben will, ist der Support nicht mehr durch die Quickline gewährleistet und muss durch den Installationspartner des Kunden sichergestellt werden.

3.3 Stromanschluss

Die Innovaphone-Box ist PoE (Power over Ethernet) fähig und kann über jeden handelsüblichen PoE Switch betrieben werden. Falls kein PoE-Netzwerk zur Verfügung steht kann zusätzlich ein PoE-Injektor mitgeliefert werden. Der PoE-Injektor ist jedoch kostenpflichtig.

4 Service Level Management (SLA)

Quickline bietet für die Office Voice Dienstleistungen in Service Level Agreement (SLA) an. Mit einem SLA werden die zur Verfügung gestellten Services proaktiv gewartet und in der vertraglich definierten Zeitspanne entstört. Das SLA garantiert eine definierte Qualität und besteht aus drei Elementen:

Störungsannahme

Die Störungsannahme beschreibt die telefonische Erreichbarkeit der kommunizierten Anlaufstelle für technischen Support.

Supportzeiten

Die Supportzeiten beziehen sich auf die Zeitfenster in denen eine technische Störung bearbeitet wird.

Mean Time To Repair (MTTR)

Die Mean Time To Repair bezeichnet die durchschnittliche Zeit bis zur Störungsbehebung und kann nur während der Supportzeiten beansprucht werden. Aktuell bietet QL keine garantierten Entstörungszeiten für Office Services.

SLA Basic (Bereits im Grundpreis enthalten):

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - Fr 8:00 - 21:00 Uhr, Sa 10:00 - 19:00 Uhr
- MTTR während der Supportzeiten: 12 Stunden

SLA Standard:

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - Fr 8:00 - 21:00 Uhr, Sa 10:00 - 19:00 Uhr
- MTTR während der Supportzeiten: 6 Stunden

SLA Premium:

- Störungsannahme: 24/7
- Supportzeiten: Mo - So 24/7
- MTTR: 6 Stunden

MTTR = Mean Time To Repair (Durchschnittliche Zeit bis zur Problembhebung)

Quickline AG Version:
V6.0 / 26.02.2018