

Leistungsbeschreibung (LB) „Professional SIP UC Paket“

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.01.2015. Die my Tweak Telekom GmbH (mytweak) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten, des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und den maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen die kombinierten Dienste „das neue Festnetz“, Faxservice, Breitbandinternet, Freiminuten, Geräteüberlassung, Webhosting und Domainservice plus im Paket „Professional SIP UC Paket“ sofern keine abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen wurden, samt allfälliger Individualvereinbarungen. Dieser Dienst wird ausschließlich als Internettelefonie angeboten, andere Anschlussarten (z.B. ISDN, POTS) stehen nicht zur Verfügung. Es gilt eine 24-monatige Mindestvertragsdauer als vereinbart.

Grundleistung „Professional SIP UC Paket“

Das Professional SIP UC Paket besteht aus einem ADSL Internet mit der maximalen Bandbreite von 16.384/3.072 Kbit/s inkl. statischer IP Adresse und Hostingpaket, einer Rufnummer aus dem Vorwahlbereich des Unternehmensstandorts und drei Sprachkanälen. Außerdem inkludiert sind unser Netzabschlussrouter der auch Firewall und WLAN Funktionen übernimmt, 250 Freiminuten in das österreichische Fest- und Mobilnetz (ausgenommen Mehrwert-, Dienste- und Servicrufnummern), die Geräteüberlassung von 2 Stk. Snom 710 sowie 1 Stk. Snom 720, 3 Stk. Estos ProCall one CTI und unsere virtuelle FaxIN&OUT Kombi. Die detaillierten Grundleistungen können diesem Dokument entnommen werden.

Optionen

Optional können folgende Erweiterungen erworben werden: upgrade der maximalen Internetbandbreite auf 30.720/6.144 Kbit/s, zusätzliche Sprachkanäle und/oder Rufnummern, Domainservice plus, Geräteüberlassung Snom 760.

Grundleistung das neue Festnetz

Die mytweak stellt den Dienst „das neue Festnetz“ zur Verfügung. Mittels der Zugangsdaten (Benutzername, Passwort, Serveradresse) hat der Kunde die Möglichkeit das weltweite Telefonnetz der mytweak zu nutzen. Für die Nutzung der Leistung ist eine Breitbandanbindung (Internet) erforderlich. Je nach Anzahl der Sprachkanäle richtet sich die benötigte Bandbreite, wobei pro Sprachkanal etwa 100 Kbit reserviert werden müssen. Wichtiger Hinweis: Vorhandene Firewalls müssen vom Kunden so konfiguriert werden, dass die Funktion des Dienstes „das neue Festnetz“ nicht beeinträchtigt werden. Das Produkt „das neue Festnetz“ inkludiert keine Möglichkeit der Übertragung von Alarm- oder Bezahlendiensten, keine anderen Festnetz-basierten Dienste und keine Impulszählung. Sollten Sie diese Dienste weiter nutzen wollen, informieren Sie uns bitte unbedingt vor Vertragsabschluss.

Grundleistung Freiminuten und Verbindungsentgelte

Im Neugründerpaket sind 250 Freiminuten ins österreichische Fest- und Mobilnetz inkludiert. Ausgenommen sind Mehrwert-, Dienste- und Servicrufnummern. Die Minuten sind nicht übertragbar und verfallen am Ende jedes Monats. Überschreitungen und nicht inkludierte Vorwahlbereiche werden nach der Basispreisliste verrechnet.

Grundleistung Breitbandinternet

Die Leistungen sind nur entsprechend den Netzgegebenheiten und –verfügbarkeiten möglich. Im Falle der Nichtherstellbarkeit des Breitbandanschlusses kann das Professional SIP UC Paket nicht in Anspruch genommen werden. Das inkludierte ADSL Internet hat eine maximale Bandbreite von 16.384/3.072. Optional ist ein Upgrade auf eine Bandbreite von max. 30.720/6.144 möglich. Unsere

ADSL Internetprodukte sind „up to“ Produkte. Das bedeutet, dass die bestellte Bandbreite unterschritten werden darf. Die Mindestbandbreiten sind je nach Produkt unterschiedlich: Bei 16.384/3.072 8.192/768 beträgt die Mindestbandbreite 8.192/768, bei 30.720/6.144 beträgt sie 16.384/3.072. Alle Werte in Kbit / s, Downstream / Upstream.

Grundleistung Faxservice

Beim Produkt „Neugründerpaket“ ist unser virtuelles FaxIN&OUT inkludiert. Nach Bekanntgabe der gewünschten Durchwahl und E-Mail Adresse werden Faxe per pdf auf die E-Mail Adresse zugestellt. Der Faxversand erfolgt über einen Druckertreiber und kann direkt aus den Programmen erfolgen.

Grundleistung Geräteüberlassung

Optional stellt myTweak verschiedene Endgeräte für den Dienst „das neue Festnetz“ zur Verfügung. Die Überlassung ist an einen vereinbarten Standort gebunden. Änderungen des Standorts müssen unverzüglich an myTweak schriftlich kommuniziert werden. Das Gerät muss nach Ablauf des vereinbarten Überlassungszeitraumes innerhalb von 10 Werktagen bei myTweak eintreffen (ausgenommen DSL Modem). Andernfalls wird der Preis des Gerätes laut den Entgeltbestimmungen „Geräteüberlassung“ in Rechnung gestellt und das Gerät geht in das Eigentum des Kunden über. Sollte das Gerät nicht in der Entgeltbestimmung zu finden sein, wird der aktuelle vom Hersteller empfohlene Endkundenpreis verrechnet. Das Gerät muss in einem dem Überlassungszeitraum entsprechenden Zustand in der Originalverpackung retourniert werden. Die Kosten der Lieferung an den Kunden sowie die Kosten der Retourelieferung an myTweak trägt bei Unternehmen der Kunde, bei Verbrauchern myTweak. Die Verrechnung erfolgt ab Bereitstellung des Geräts (=ab Versandzeitpunkt). Die überlassenen Geräte dürfen nur im Netz der myTweak verwendet werden. Für nicht im Netz der myTweak betriebene Endgeräte wird keine Funktionsgarantie übernommen. Erwirbt der Kunde das überlassene Endgerät beträgt die Gewährleistungsfrist für Unternehmer sechs Monate für Verbraucher zwei Jahre. Das Entstörungsservice für Endgeräte umfasst die Entgegennahme der Anzeige der Störung des Endgerätes im Störfall, die Feststellung der Störungsursache beim Endgerät, die Behebung der Störung des Endgerätes und den Ersatz von unbrauchbar gewordenen Verschleißteilen. Die Leistung wird, sofern technisch und betrieblich möglich, am vereinbarten Standort des Endgerätes oder durch Versandservice ausgeführt. Dem Verbrauch unterliegende Betriebsmittel (Akkus, Batterien, u.a.) werden im Rahmen der Servicevereinbarung nicht ersetzt. myTweak übernimmt keinerlei Kosten, die durch die Behebung von durch Umwelteinflüssen oder Elementarereignissen (Blitzschlag, Feuer, Wasser u.a.) verursachten Störungen entstanden sind. Meldet der Kunde bei der Service-Nummer eine Störung an dem ihm überlassenen Endgerät und steht fest, dass es sich um eine Endgerätestörung und nicht um eine Netzstörung handelt, wird myTweak an den Kunden spätestens am übernächsten, auf die Anzeige der Störung folgenden Werktag (ausgenommen Samstage, sowie am 24. und 31. Dezember), ein neuwertiges Ersatzgerät versenden (Versandservice). Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt des Ersatzgerätes, das defekte Gerät in der Originalverpackung an myTweak zurückzusenden. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, wird ihm der Neuwert des zugesandten Ersatzgerätes in Rechnung gestellt. Der Anspruch auf Serviceleistung besteht nicht, wenn ein Defekt am Endgerät in ursächlichem Zusammenhang damit steht, dass am Endgerät Veränderungen oder Erweiterungen durchgeführt wurden, oder das Endgerät unsachgemäß behandelt oder beschädigt (z.B. Sturzschaden) wurde, oder dem Endgerät beigefügte Gebrauchsanleitungen/Geräteunterlagen nicht beachtet wurden, oder das betreffende Endgerät außerhalb der in den technischen Daten angegebenen Bereiche für Temperatur, Luftqualität und Luftfeuchtigkeit betrieben wurde, oder Wartung oder Reparatur durch andere als von myTweak vorgenommen wurden. Für übergebene oder übermittelte Endgeräte, bei denen trotz eingehender Überprüfung durch myTweak kein Fehler festgestellt werden konnte, kann der durch die Überprüfung entstandene Aufwand oder der Kaufpreis des von myTweak gelieferten Ersatzgerätes

verrechnet werden. Störungen können während der Bürozeiten telefonisch unter 0800/999 600 oder außerhalb der Bürozeiten unter support@mytweak.at gemeldet werden. MyTweak wird mit der Störungsbehebung am der Störungsmeldung zweitfolgenden Werktag beginnen und die Störung spätestens am darauffolgenden Werktag beseitigen. Ein Vor-Ort Einsatz ist nicht in der Leistung inkludiert.

Grundleistung Webhosting

Das Produkt Webhosting beinhaltet einen Webpace von 1.000 MB, das Hosting von einer Domain und unbegrenzte E-Mail Adressen in Eigenverwaltung. Die E-Mail Postfächer sind auf 100 MB limitiert, bei Überschreiten können keine weiteren E-Mails zugestellt werden. Das Webhosting wird grundsätzlich vom Kunden selber konfiguriert und installiert.

Grundleistung Domainservice plus

Bei diesem Produkt kümmern wir uns um die vom Kunden gewünschte Domain. Wir beantragen die Domain, welche dann in unserem Eigentum steht. Der Kunde erhält die Zugangsdaten für die Konfiguration.

Grundleistung Estos ProCall One CTI

Eine Einzelplatzlizenz des Computer-Telephone Interfaces Estos ProCall mit Funktionen wie Kontaktdatensuche und -management, „Active Contacts“-Technologie, Gesprächsjournal und Anrufplanung.

Herstellung

Die Herstellung des Internets wird von unseren Partnern übernommen. Nach der Bestellung wird der Kunde kontaktiert um einen Termin für die Installation zu vereinbaren. Der Techniker stellt den Anschluss her und schließt das DSL Modem an. Die Leitung gilt als hergestellt, sobald das Modem erreichbar ist. Der Kunde erhält von uns einen Netzabschlussrouter sowie eine Anleitung zur Umstellung des Modems auf Single-User. Die Umstellung sowie das Anstecken der Geräte muss grundsätzlich durch den Kunden erfolgen. Gerne unterstützen wir dabei oder übernehmen die Installation gemäß den Entgeltbestimmungen Breitbandinternet. Die Herstellung erfolgt innerhalb von 21 Werktagen nach Erfüllung aller technischen und administrativen Voraussetzungen durch den Kunden (Bereitstellungstermin). Wird der Bereitstellungsstermin aus Gründen, die von myTweak zu vertreten sind, nicht eingehalten, verpflichtet sich myTweak, dem Kunden eine Gutschrift in der Höhe von EUR 5,- exkl. USt. pro Woche der Überschreitung des Bereitstellungsstermins zu gewähren, wenn der Bereitstellungsstermin um mehr als vier Wochen überschritten wird. Die Verrechnung beginnt ab Bereitstellung des Services. Das gelieferte DSL Modem, unser Netzabschlussrouter sowie sämtlichen überlassenen Geräte stehen in unserem Eigentum und dürfen nicht manipuliert werden. Nach Beendigung des Vertrages werden die Geräte von uns oder einer Partnerfirma abgeholt. Sollten die Geräte zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar oder defekt sein, wird ein Pauschalbetrag lt. Entgeltbestimmungen Geräteüberlassung verrechnet. Nicht in der Leistung inkludiert sind die Installation, Montage von Endgeräten, die Herstellung von Verkabelungen, etc. Die Geräte sind eigenständig zu installieren und an die Stromversorgung anzuschließen. Für die ordnungsgemäße Verkabelung ist der Kunde verantwortlich. Der Dienst gilt als hergestellt, sobald die Zugangsdaten übermittelt wurden und die Nummer in unserem System erreicht werden kann.

Faxgeräte und VoIP:

Aufgrund der paketvermittelnden Eigenschaft der Internettelefonie kann es zu Übertragungsproblemen über analoge Faxgeräte kommen. Wir können weder für den Versand noch

für den Empfang der Faxe eine Garantie übernehmen. Als Alternative bieten wir unser virtuelles Fax, bei dem wir auch die Übertragung gewährleisten können.

Portierung und Kündigung beim alten Anbieter

Der Kunde kann Rufnummern aus anderen Netzen in das Netz der myTweak portieren. Die Portierung der Rufnummer kann erst nach erfolgreicher Installation durchgeführt werden. Mit der Portierung wird die Nummer in das Netz der myTweak übernommen. Portierungen von geografischen Rufnummern sind nur möglich, wenn der Netzabschlusspunkt von myTweak gewartet oder zur Verfügung gestellt wird. Mit der Portierung werden regelmäßig die bestehenden Verträge automatisch gekündigt. Da das aber von Anbieter zu Anbieter verschieden ist, empfehlen wir auf jeden Fall die ausdrückliche Kündigung. Gerne lassen wir Ihnen dazu eine Vorlage zukommen. Für die Kündigung beim alten Anbieter ist der Kunde selbst verantwortlich.

Wichtiger Hinweis: Sollten Sie zusätzliche Geräte über Ihre Telefonleitung betreiben (Fax, Alarmanlage, Torsprechstelle, etc.) informieren Sie uns bitte vor Vertragsabschluss. Wenn Sie es nicht wissen, holen Sie die Information bitte unbedingt ein. Nach der Umstellung der Telefonie (Portierung der Rufnummer) sind diese Geräte ohne vorherige Konfiguration / Anpassung nicht mehr verfügbar. Mytweak übernimmt keine Haftung sollte die Information nicht schriftlich übermittelt worden sein.

Entstörung Internet

Die Entstörung richtet sich nach dem bestellten Servicepaket. Standardmäßig ist das Servicelevel Standard gemäß LB und EB Servicelevel Internet enthalten.

Entstörung Telefon

Die Entstörung richtet sich nach dem bestellten Servicepaket. Standardmäßig ist das Servicelevel Standard gemäß LB und EB Servicelevel Telefonie enthalten.

Verfügbarkeit

Die garantierte Verfügbarkeit beträgt 98,5 % im Jahresdurchschnitt.

Servicelevel Standard:

Störungsmeldung Mail:	support@mytweak.at
Störungsmeldung Telefon:	0800 999 600
Annahme der Störungsmeldung per Mail:	Mo- So 0 – 24 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers:	Mo – Do 8:30 -17:00 Uhr Fr. 8:30 – 15:30 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers:	Innerhalb von 2 Stunden
Garantierte Störungsbehebung:	Innerhalb von 6 Stunden

Überprüft wird die Server-Verfügbarkeit des Sprachtelefoniedienstes von myTweak. Ist diese Verfügbarkeit gegeben, gilt der Sprachtelefoniedienst als erbracht.

Funktionsumfang „das neue Festnetz“:

Beim Funktionsumfang Professional SIP steht zusätzlich auf Hauptnummernebene der Funktionsumfang Business SIP zur Verfügung.

Userportal Standard

Der Kunde kann durch Einloggen unter <https://kunde.mytweak.at> mittels Benutzername und PIN im Userportal Standard Rufumleitungen schalten, ein- und ausgehende Sperrlisten definieren, seine Rechnungen und Einzelgesprächsnachweise (anonymisiert) einsehen, die Voicemail aktivieren, sowie

seine Stammdaten ändern. Diese Einstellungen stehen nur auf Hauptnummernebene zur Verfügung (Rufnummer ohne Durchwahl).

Rufumleitungen:

Umleitungen werden wie normale Gespräche verrechnet. Die Umleitung kann am Telefon mittels Sternkombinationen oder über das Userportal aktiviert werden.

Anrufumleitung immer

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden sofort zu einer vom Kunden angegebenen Telefonnummer umgeleitet. Wenn hier eine Umleitung gesetzt wird, stehen die anderen Umleitungsarten nicht zur Verfügung.

Anrufumleitung bei besetzt

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden im Besetztfall des gerufenen Anschlusses zu einer vom Kunden angegebenen Telefonnummer umgeleitet.

Anrufumleitung bei keine Antwort

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden bei Nichtmelden nach Ablauf einer vom Kunden frei definierten Sekundenanzahl zu einer vom Kunden angegebenen Telefonnummer umgeleitet.

Anrufumleitung bei nicht verfügbar

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden, wenn der gerufene Anschluss nicht mit unserem Server verbunden ist (z.B. Gerät wurde zurückgesetzt, Internet nicht verfügbar, etc.), zu einer vom Kunden angegebenen Rufnummer umgeleitet.

Sperrlisten:

Für ausgehende Gespräche:

Der Kunde kann bis zu 10 Vorwahlbereiche oder Telefonnummern für ausgehende Gespräche sperren.

Für ankommende Gespräche:

Der Kunde kann bis zu 10 Vorwahlbereiche oder Telefonnummern für ankommende Gespräche sperren.

Mailbox System

Das Mailbox System (Voice Mailbox) ist ein von my Tweak Telekom zur Verfügung gestellter, netzseitiger Anrufbeantworter. Nachrichten werden als Sounddatei an eine vom Kunden frei definierbare Mailadresse unter Angabe der Telefonnummer des Anrufers (nur bei aktivierter CLIP Funktion) weiter geleitet. Die Mailbox kann entweder über das Userportal oder mittels Sternkombinationen über das Telefon konfiguriert werden.

Gespräche:

Der Kunde kann über das Userportal die laufenden Kosten aller Gespräche (eingehend, ausgehend, versäumt) abfragen. Angezeigt werden folgende Verbindungsdaten:

- Datum & Uhrzeit
- Angerufene Rufnummer (aus Datenschutzgründen können die letzten 3 Stellen der Telefonnummer nicht angezeigt werden)
- Anrufende Rufnummer
- Gesprächsdauer
- Kosten pro Minute
- Gesamtkosten des Gespräches
- Gesamtkosten pro anrufender Telefonnummer (oder Durchwahl) in einem frei definierbaren Zeitraum

CLIP – Rufnummernanzeige

Dem gerufenen Anschluss werden Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern das Netz, aus dem der Anruf kommt, dieses Service unterstützt und beim anrufenden Anschluss die Übermittlung nicht verhindert wurde. Voraussetzung ist ein Endgerät am gerufenen Anschluss, welches die Rufnummernanzeige unterstützt.

Professional SIP

Der Kunde kann durch Einloggen unter einer nach Auftragsabschluss definierten URL verschiedene Einstellungen vornehmen. Es können individuelle Soundfiles hochgeladen und auf Nebenstellenbasis aktiviert werden. Dem Kunden stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- *Verwendung eigener Texte*

Selbst erstellte Soundfiles können verwendet werden.

- *Text vor Melden*

Ein Soundfile wird vollständig abgespielt bevor der Anschluss läutet. Dieses Soundfile kann individuell hochgeladen werden.

- *Warteschleifenmusik*

Wenn der Anrufer auf „Warten“ gesetzt wird, wird das Soundfile im Wiederholungsmodus abgespielt. Es beginnt immer dort, wo es zum letzten Mal unterbrochen wurde.

- *Tag/Nacht Schaltung*

Es können Bürozeiten eingestellt werden und ein abweichendes Soundfile kann außerhalb der Bürozeiten abgespielt werden.

- *Handyintegration*

Das Handy kann bei Anrufen auf das Telefon miteinbezogen werden. Bei Anrufen läuten das Telefon und das Handy parallel. Auch kann das Gespräch mittels Tastendruck an das Handy und vice versa übergeben werden.

- *Rufgruppen*

Die Definition von Durchwahlen die einer gemeinsamen Gruppe angehören und daher gleichzeitig läuten ist möglich.

- *Konferenzsystem*

Es besteht die Möglichkeit einen Konferenzraum zu reservieren und einzurichten. Die Teilnehmer können automatisch angerufen werden und eine Einladung kann verschickt werden.

- *Integriertes Telefonbuch*

Ein zentrales oder individuelles Telefonbuch kann eingespielt werden und steht dann allen Nutzern oder nur einer Nebenstelle zur Verfügung.

- *Nebenstellenbezogene Administration*

Mit unserem Leistungsumfang Professional SIP können Einstellungen für Bürozeiten, Text vor Melden, Warteschleifenmusik, etc. auf Nebenstellenebene vorgenommen werden. Es können individuelle Soundfiles und Ansagen eingespielt werden.

- *Kontrolllampen individuell belegbar*

Abhängig von Ihrem Telefon, können Kontrolllampen oder Besetztlampen individuell belegt werden.

- *Hot Desking*

Mit Hot Desking kann die Durchwahl auf jeden beliebigen Arbeitsplatz mitgenommen werden. Somit können die Mitarbeiter die Durchwahl behalten, auch wenn sie keinen fixen Arbeitsplatz haben.