

Leistungsbeschreibung (LB) „das neue Festnetz“

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 01.01.2015. Die mytweak 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 den Sprachtelefoniedienst „das neue Festnetz“, 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. Optional wird eine 12-monatige Mindestvertragsdauer mit zusätzlichen Herstellungskosten angeboten.

Grundleistung

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. Sollte der Internetanschluss nicht von mytweak zur Verfügung gestellt werden, ist der Kunde für die ordnungsgemäße Funktion selbst verantwortlich. Sollten Verbindungsprobleme auf dem nicht von mytweak verwalteten Internet beruhen oder nicht im Einflussbereich der mytweak liegen, übernimmt mytweak keine Haftung für mangelnde Sprachqualität oder Nicht-Erreichbarkeit. 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 Faxfunktion, keine Möglichkeit der Übertragung von Alarm- oder Bezahldiensten, keine anderen Festnetz-basierten Dienste und keine Impulszählung. Sollten Sie diese Dienste weiter nutzen wollen, informieren Sie uns bitte unbedingt vor Vertragsabschluss.

Herstellung

Nicht in der Leistung inkludiert sind die Installation, Konfiguration und Montage von Endgeräten, die Eingabe der Zugangsdaten in das Endgerät, die Konfiguration von Firewalls, die Herstellung von Verkabelungen, etc. Die Zugangsdaten sind vom Kunden selbst in die Endgeräte einzutragen. Die Geräte sind eigenständig zu installieren, konfigurieren 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. Die Herstellung erfolgt innerhalb von 21 Werktagen nach Erfüllung aller Voraussetzungen und Bekanntgabe aller benötigten Daten 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 erfolgt ab Bereitstellung des Dienstes (=ab Zusendung der Zugangsdaten). Gerne stellen wir einen Techniker für die Vor-Ort Installation zur Verfügung. Dieses Service ist nicht im regulären Lieferumfang enthalten wird aber gerne kostenpflichtig angeboten. Bitte fragen Sie einen unserer Vertriebsmitarbeiter, der Ihnen ein entsprechendes Angebot zukommen lässt.

Technische Evaluierung der IST-Situation:

Eine fundierte technische Evaluierung wird nur bei Großprojekten durchgeführt. Auf Wunsch bieten wir Ihnen dieses Service gerne an.

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.

Telefonanlagen:

myTweak bietet für bestimmte SIP-Telefonanlagen eine Durchwahlfunktion an. Eine aktuelle Liste mit zertifizierten und getesteten Anlagen kann jederzeit angefordert werden. Bitte achten Sie vor Vertragsabschluss darauf, dass Ihre Anlage mit dem Dienst „das neue Festnetz“ kompatibel und auf einem zeitgemäßen Softwarestand ist.

Die regelmäßige und umstellungsbedingte Wartung Ihrer Telefonanlage, auch wenn von uns erworben, ist nicht Bestandteil des Dienstes „das neue Festnetz“. myTweak übernimmt keine Funktionsgarantie. Gerne bieten wir Ihnen einen zusätzlichen Servicevertrag an.

Konfigurationsdaten:

Wenn Sie eine analoge Telefonanlage haben, benötigen Sie einen Analogadapter oder ein analoges Gateway. Um das Gerät zu konfigurieren, brauchen wir Informationen wie freie IP Adresse im Netzwerk, Subnetzmaske, Primary DNS, etc. Sollten diese Informationen nicht verfügbar sein, fragen Sie bitte Ihren EDV-Betreuer. myTweak übernimmt keine Haftung sollten diese Informationen nicht übermittelt werden.

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

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 – Business Standard: Rufnummernanzeige, Voicemail mit E-Mail Versand, Userportal für Rufumleitungen, Sperrlisten und Entgeltnachweis, Stern-Kombinationen zum leichteren Bedienen.

Das neue Festnetz – Business Advanced: wie Business Standard und zusätzlich Text vor Melden, Warteschleifenmusik, Tag/Nacht Schaltung, zeitabhängige Steuerung, Verwendung eigener Texte.

Das neue Festnetz – Business Professional: wie Business Advanced und zusätzlich Handyintegration, Rufgruppen, Konferenzsystem, integriertes Telefonbuch, nebenstellenbezogene Administration, Kontrolllampen individuell belegbar.

Für Telefonanlagenanschlüsse steht nur der Funktionsumfang „Business Standard“ zur Verfügung. Die restlichen Funktionen werden direkt von der Anlage übernommen und sind nicht Bestandteil unseres Dienstes. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart wird bei allen Anschlüssen (Einzel- und Anlagenanschlüssen) ausschließlich der Funktionsumfang Business Standard zur Verfügung gestellt.

Leistungsmerkmale im Detail:

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.

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.

Userportal Advanced

Der Kunde kann durch Einloggen unter <https://vts.mytweak.at> mittels Benutzername und PIN im Userportal Advanced Soundfiles für verschiedene Einsatzzwecke hochladen. Diese können als Text vor Melden, Warteschleifenmusik oder für die Nachtschaltung verwendet werden. Das Userportal Advanced steht zusätzlich zum Userportal Standard zur Verfügung.

Verwendung eigener Texte

Selbst erstellte Soundfiles können über das Userportal Advanced hochgeladen 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 abgespielt werden.

Userportal Professional

Der Kunde kann durch Einloggen unter einer nach Auftragsabschluss definierten URL verschiedene Einstellungen vornehmen. Es können individuelle Soundfiles hochgeladen und auf Nebenstellenbasis aktiviert werden.

Handyintegration

Das Handy kann bei Anrufen auf das Telefon miteinbezogen werden. Bei Anrufen läuteen 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 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.