

Silver:Faxserver

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // Stand: Februar 2011, V 0.3 24022011bvy

INHALT:

- Einleitung
- Leistungsumfang
- Voraussetzungen
- Zugangsdaten
- Störungen & Wartung
- Verfügbarkeit am Backbone

1. Einleitung

Silver:Faxserver ist ein Addon-Produkt zur virtuellen Telefonanlage Silver:VoIP:PBX und richtet sich an Kunden, die einen vollwertigen Ersatz für ein stationäres analoges Faxsystem benötigen. Zusätzlich zeichnet sich das Produkt durch hohen Komfort in allen Schritten der Faxkommunikation [Senden, Empfangen, Protokollfunktionen] aus. Parallel dazu wird durch die Kommunikation über das Internet ein vollständig mobiles Arbeiten, unabhängig von Faxinfrastruktur und Festnetzanschluss möglich.

2. Leistungsumfang

Silver:Faxserver inkludiert folgende Funktionen:

2.1. Empfang

- Empfangene Faxe werden per E-Mail an eine beliebig konfigurierbare E-Mail-Adresse gesendet.
- Empfangene Faxe sind jederzeit mittels Web-Oberfläche einsehbar.

2.2. Versand

- Versenden von Faxen als Anhang per E-Mail.
- Versenden von Faxen mittels Web-Oberfläche.
- Versenden von Faxen mittels HylaFAX-Client [ermöglicht den Versand von Faxen aus jeder Applikation heraus indem ein Drucker simuliert wird].
- Mehrere Anhänge können vollautomatisch zusammengefügt und in einer einzelnen Faxübermittlung übertragen werden.
- Unterstützung aller gängigen Formate beim Versand [.pdf, .ps, .gif, .jpg, .png, .tif, .bmp]
- Automatische Wahlwiederholung bei gescheitertem Zustellversuch.

2.3. Protokollfunktionen

- Versandbestätigung/Fehlerbericht nach [versuchtem] Versand.
- Umfangreiche Protokollfunktionen über die Web-Oberfläche inklusive Abruf von bereits versendeten Faxe als pdf-Dokument.

3. Voraussetzungen

Grundsätzlich ist der Faxversand von jedem beliebigen Betriebssystem mit bestehender Verbindung zum Internet möglich. Zum Versand kann jeder aktuelle Webbrowser, beziehungsweise jeder aktuelle E-Mail-Client, verwendet werden. Folgende Voraussetzungen für die Benutzung des vollständigen Funktionsumfangs von Silver:Faxserver werden von allen aktuellen Softwareprodukten erfüllt:

- Webbrowser:
 - Aktiviertes Javascript
 - Unterstützung von Frames
- E-Mail Client:
 - Unterstützung von SMTP-Auth beim Versand

Zum Betrachten der empfangenen Faxe wird ein pdf-fähiges Anzeigeprogramm benötigt.

4. Zugangsdaten

Die Zugangsdaten [Benutzername, Passwort] werden dem Kunden an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse übermittelt.

5. Inkludiertes Volumen

Das Produkt Silver:Faxserver ist für ein Volumen an eingehenden und ausgehenden Faxnachrichten von 1000 Stück pro Monat ausgelegt. Dies stellt kein fixes Limit dar, jedoch kann Silver Server nicht für den uneingeschränkten Betrieb mit einer höheren Faxfrequenz garantieren. Ein- und ausgehende Faxe werden für die Dauer von drei Monaten in der Silver:Faxserver Weboberfläche gespeichert.

6. Verfügbarkeit

Unter normalen Umständen garantiert Silver Server maximal **2 h**/Monat unangekündigte Gesamtausfallzeit [= **2 h**/month unscheduled downtime].

Unter außergewöhnliche Umstände fallen folgende Situationen:



- Naturkatastrophen [z.B.: Feuer, Wasser, Hagel, ...]
- Einbruch/Diebstahl trotz vorhandener Sicherheitseinrichtungen, Anschläge aller Art einschließlich Hackerangriffe trotz Einhaltung der gebotenen Standards.

7. Wartung

Damit die Servicequalität eingehalten werden kann, wird die eingesetzte Hard- und Software von Silver Server und/oder dessen Vertragspartnern gewartet. In diesen Bereich fallen alle Leistungen der vorbeugenden Wartung, wie Reparatur bzw. Ersatz defekter Teile oder Systeme und Softwarewartung.

Wartungsarbeiten, die mit Serviceunterbrechungen verbunden sind, werden in der Regel in vordefinierten Wartungsfenstern jeweils täglich in der Nacht zwischen 22.00-06.00 Uhr durchgeführt und im Normalfall drei Werktage im Voraus über <http://mailman.sil.at/mailman/listinfo/tac> angekündigt. Dabei wird der Kunde über Zeitpunkt und voraussichtliche Dauer des Serviceausfalls informiert.

Silver Server behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsarbeiten einseitig zu ändern.

Für umfangreiche Arbeiten, die innerhalb der angeführten Wartungsfenster aus Zeitgründen nicht durchgeführt werden können [bzw. für kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind], können von Silver Server Wartungsfenster beansprucht werden.

Serviceausfallszeiten, die durch vorangekündigte Wartungsarbeiten innerhalb der vordefinierten oder anderer vereinbarten Wartungsfenster begründet sind, zählen bei der Berechnung der Serviceverfügbarkeit nicht als nichtverfügbare Zeiten und gelten als suspendierte Zeiten.

8. Verfügbarkeit am Backbone

| | |
|---|--------------|
| Garantierte Verfügbarkeit | 99,80% |
| max. nicht verfügbare Zeit | 17,52 h/Jahr |
| Core Latency | 20ms |
| Core Packet Loss | < 3 % |
| Monitoring | 24x7 |
| Störungsannahme | 24x7 |
| Verfügbarkeit Servicetechniker | 24x7 |
| Reaktionszeiten [Mo-Fr 08.00-20.00] | max. 30 Min |
| Reaktionszeiten [Mo-Fr 20.00-8.00, Sa, So, Feiertage] | max. 4 Std |