

Silver: VoIP:ISDN

LEISTUNGSBESCHREIBUNG // Stand: Oktober 2006, V 0.4 13102006j

INHALT:

Einleitung
Leistungsumfang
Herstellung
Störungen & Wartung

1. Einleitung:

Mit Silver:VoIP:ISDN verbinden Firmen ihre traditionellen oder IP-fähigen Telefonanlagen bzw. ihre Mehrgeräteanschlüsse mit dem kostengünstigen Voice-over-IP Netz von Silver Server. Dadurch besteht eine sehr einfache und kostenschonende Möglichkeit, VoIP zu integrieren, ohne die bestehende Telefonie-Infrastruktur austauschen zu müssen.

Die Vorteile

- Gesprächskosten über 50% senken, Mindestumsatz statt Grundgebühr
- Kostenlos telefonieren mit Filialen, Außendienst, internationalen Standorten mittels ENUM
- Mit traditioneller Telefonanlage: bestehende Investitionen schützen
- Mit IP-fähiger Telefonanlage: Kostenvorteile und Flexibilität der Internet Telefonie nutzen

2. Leistungsumfang

Silver:Voip:ISDN ermöglicht im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen ISDN Anschluss mit maximal 2 Kanälen auf einer Silver:SDSL-Leitung von Silver Server.

Dabei handelt es sich um ISDN-Basisanschlüsse die entweder als Mehrgeräteanschlüsse zur unmittelbaren Anschaltung von ISDN-Endgeräten oder als Anlagenanschlüsse mit Durchwahlfunktion zu einer Telefonanlage konfiguriert werden.

Jeder Anschluss verfügt über zwei Nutzkanäle [B-Kanäle] und einen Steuerkanal [D-Kanal]. Die Basisanschlüsse werden als Euro-ISDN-Anschlüsse mit dem Protokoll DSS1 realisiert.

Sofern der Kunde nicht über eine Telefonnummer verfügt oder eine bestehende Rufnummer nicht behalten möchte, stellt Silver Server eine oder mehrere Rufnummern zur Verfügung. Bestehende Rufnummern können gerne zu Silver Server portiert werden.

Pro Mehrgeräteanschluss [MSN] werden in der Regel zwei Mehrfachrufnummern vergeben. Auf Wunsch sind pro Mehrgeräteanschluss bis zu zehn Mehrfachrufnummern erhältlich, eine fortlaufende Nummerierung kann nicht gewährleistet werden.

Ein Telefonanlagen Anschluss beinhaltet eine Durchwahlnummer mit einem Rufnummernblock.

3. Verbindungen

Die Verbindungen, die der Kunde von Silver Server herstellen lässt, werden als Silver Server Verbindungen bezeichnet. Die Silver Server Verbindungen dienen der Vermittlung von Sprache. Bei Silver Server Verbindungen zwischen ISDN-Anschlüssen von Silver Server beträgt die Übertragungsgeschwindigkeit 64 KBit/s je Basiskanal. Die Verbindungen mit anderen Netzen sind möglich, allerdings können sich auf Grund technische Gegebenheiten die nutzbaren Übertragungsgeschwindigkeit ändern.

Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von ISDN-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein.

Die Silver Server Verbindungen werden von Silver Server im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 97,0 % hergestellt.

Der D-Kanal dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus in den technischen Einrichtungen im Netzknoten von Silver Server und darf nicht anderweitig genutzt werden. Eine Übermittlung von Nutzdaten über den D-Kanal ist nur mit Genehmigung von Silver Server möglich.

ISDN-Basisleistung

Dem Kunden stehen folgende ISDN-Leistungsmerkmale zur Verfügung, vorausgesetzt dass diese auch von den Endeinrichtungen [z.B. Telefon, Telefonanlage] des Kunden unterstützt werden.

ISDN-Basisleistungen für alle Anschlussarten

- Anzeige der Rufnummer des Anrufers [wenn diese nicht vom Anrufer unterdrückt wird].
- Übermittlung der eigenen Rufnummer [abhängig von der Ausstattung der Endeinrichtung und der Einstellung des Anschlusses].
- Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer [sofern nicht unterdrückt].
- Unterdrückung der Übermittlung der eigenen Rufnummer
- Bei abgehenden Verbindungen



- Bei ankommenden Verbindungen
- Anrufweiterleitung
- Rückruf bei besetztem Anschluss

ISDN-Basisleistung für Mehrgeräteanschlüsse:

Rückfrage/Makeln: Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen und zwischen den Verbindungen wechseln.

Dreierkonferenz: Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

Anklopfen: Während einer bestehenden Verbindung kann ein weiterer ankommender Anruf durch ein akustisches Signal angezeigt werden.

Umstecken am Bus: Diese Funktion ermöglicht das Umstecken des ISDN-Endgerätes in eine andere Anschlussdose, ohne dass die Verbindung unterbrochen wird.

Eintrag im Telefonbuch: Silver Server kann auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse zur Eintragung in das öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnis [Telefonbuch] und zur Erteilung von telefonischen Auskünften weiter leiten. Die vom Standard-Kundendatensatz abweichenden und zusätzlichen Einträge können schriftlich bei Silver Server bestellt werden und sind kostenpflichtig.

Rechnung: Der Kunde erhält von Silver Server eine monatlich Rechnung. Eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten Verbindungen [Einzelverbindungs nachweis] kann der Kunde jederzeit unter <http://admin.sil.at> [Kundennummer, Passwort] einsehen.

4. Herstellung

Silver Server stellt dem Kunden einen ISDN-Adapter zur Verfügung. Der ISDN-Adapter enthält einen ISDN Basisanschluss. Die Hardware verbleibt im Eigentum von Silver Server und wird dem Kunden gegen eine Kautions zur Verfügung gestellt.

Über das mitgelieferten Anschlusskabel wird der ISDN-Adapter an das Modem angeschlossen und mit dem Silver Server Netz verbunden.

In der Regel liefert Silver Server dem Kunden den ISDN-Adapter zur Selbstinstallation. Bei Bedarf bietet Silver Server das Service "Vorortinstallation" an. Die Anschlusskabel für ISDN-Endgeräte gehören nicht zum Lieferumfang von Silver Server und müssen vom Kunden selbst bereitgestellt werden.

5. Störungen

Silver Server beseitigt Störungen unverzüglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie gemäß den nachfolgend genannten Entstörungsfristen und Bedingungen.

Silver Server hat für die Entgegennahme von Störungen werktags Mo-Fr 08:00-20:00 eine kostenfreie Service Rufnummer eingerichtet; außerhalb der Geschäftszeiten Mo-Fr 20:00-08:00, Sa, So und feiertags kann ein kostenpflichtiger 24x7 Bereitschaftsdienst angerufen werden.

Die Entstörungsfrist ist die Zeit zwischen der Entgegennahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung.

Störungen an Silver:VoIP:ISDN und den technischen Einrichtungen des Silver Server Netzes behebt Silver Server im Regelfall innerhalb von 24 Stunden nach Eingang der Störungsmeldung, sofern diese werktags (montags 08:00 – bis freitags 18:00 Uhr) bei Silver Server eingegangen ist.

Bei Eingang der Störungsmeldung außerhalb dieser Zeit (Freitag nach 18:00, Samstag, Sonntag sowie Feiertag) beginnt die Entstörungsfrist am darauf folgenden Werktag um 08:00 Uhr.