

SIP TRUNK

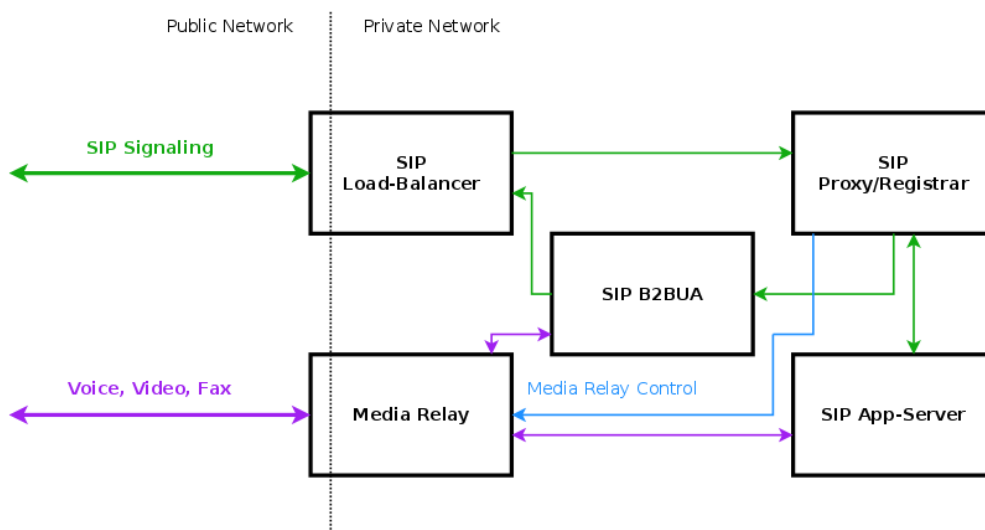
LEISTUNGSBESCHREIBUNG

In diesem Dokument finden Sie eine detaillierte Leistungsbeschreibung sowie Entgeltbestimmungen zu unseren SIP Trunk Produkt (auch SIP Subscriber genannt). Diese sind für alle abgeschlossenen Verträge seit 01.04.2015 gültig. Falls Sie weitere Fragen zu diesen Produkten haben, wenden Sie sich bitte an unser Support-Team.

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Telematica SIP Trunk

Unser SIP Server ist ein Markenprodukt des österreichischen Softwareherstellers Sipwise und wird von Providern weltweit eingesetzt. Durch dieses ausgeklügelte Produkt können wir unseren Kunden eine stabile Plattform mit zahlreichen Features zur Verfügung stellen.



Features

- Customer Self Care (Web Interface, Vertical Service Codes)
- Anruf Weiterleitung (unconditional, busy, not available, timeout)
- Anruf Weiterleitung auf bestimmte Ziele (Rufnummer, SIP URI, Sprachbox, Konferenzraum)
- Anruf Blockierung (Eingehend, Ausgehend, Anonyme Anrufe, black-lists, white-lists, matching patterns)
- CLIP/CLIR
- Class of Service (Blockierung von Anrufen anhand von Service Klassen)
- Erinnerungsanrufe
- Schnellwahl
- Voice to Mail, IVR Voicebox
- Click-to-Dial
- Presence, Chat und File-Transfer via XMPP
- HD Voice/Video Telephony
- Audio/Video/FAX Codec Pass-Through (kein transcoding)
- Multiparty Conferencing
- Full WebRTC Support für Chrome und Firefox
- SIP über Websockets
- SRTP Transcoding

Codec

Unser SIP Server unterstützt alle herkömmlichen Codec-Arten im Pass-Through Format und transcodiert nicht. Als Standardcodec auf Peeringebene zum PSTN/Telefonnetz wird der G.711a Codec verwendet. Bitte beachten Sie, dass Sie diesen Codec verwenden, sofern Sie in ein fremdes Telefonnetz telefonieren möchten. Im eigenen Telematica Netz können Sie unter anderem den G.722 HD Codec verwenden. Der Angerufene muss jedoch auch diesen Codec unterstützen.

SIP Kanäle

Ein SIP Kanal bietet die Möglichkeit ein Gespräch zu führen. Es kann über jeden Kanal ein Gespräch geführt werden. Unser SIP Trunk verfügt in der Standardkonfiguration über 4 Kanäle, welche mittels Erweiterungspaketen zu je 4 Kanälen erweitert werden können. Telematica DSL Surf & Phone Kunden erhalten lediglich 2 Kanäle und können diese nicht erweitern.

CLIP no Screening

CLIP/CLIR wird von unserem Produkt unterstützt. Das bedeutet, dass Sie eine ausgehende Rufnummer selbst mit Ihrem Client definiert werden kann (z.B. von einer Telefonanlage). Diese Funktion ist standardmäßig nicht aktiv und muss schriftlich beantragt werden. Wir weisen hiermit darauf hin, dass eine missbräuchliche Verwendung von „CLIP no Screening“ zu einer strafrechtlichen Verfolgung führen kann und wir dazu verpflichtet sind, den Strafverfolgungsbehörden Ihre Daten zu übermitteln, falls ein Missbrauchsverdacht besteht. Des Weiteren weisen wir Sie darauf hin, dass die ausgehende Rufnummer auch für die lokalen Notrufdienste verwendet wird und es daher bei einem Notfall essentiell ist, dass Sie sich mit der richtigen ortsgebundenen Rufnummer publizieren.

Rufnummer

Auf jeden SIP Subscriber können eine Hauptnummer und unzählige Alias Rufnummern geschaltet werden. Diese zusätzlichen Rufnummern können, je nach Kundenwunsch, als eigenständige Rufnummer oder als Weiterleitung auf die Hauptrufnummer konfiguriert werden.

Durchwahlen

Laut den gesetzlichen Bestimmungen dürfen bis zu 6 Ziffern als Durchwahl hinter der Hauptnummer verwendet werden. Wenn Sie eine regionale Wiener Rufnummer haben, können Sie auch bis zu 7 Ziffern als Durchwahl definieren.

Rufnummernformat und Header

Wir arbeiten ausschließlich mit dem E.164 Rufnummernformat (zB: 431xxxx). Sie müssen Ihre Telefonanlage oder Softphone so konfigurieren, dass Sie Ihre Rufnummer im E.164 Format annehmen sowie auch versenden. Die gewählte Rufnummer wird bevorzugt auch im E.164 Format angenommen, diese können Sie aber auch im nationalen Format (ohne Landesvorwahl zB: 01xxxx) übermitteln. Die Umschaltung der kompletten Rufnummernformatierung auf nationales Format ist auf Wunsch möglich und wird standardmäßig bei unseren Telematica DSL Surf&Phone Kunden verwendet.

Die „User-Provided Number“ sollten Sie im „PPI-Username“ Feld setzen. Als Fallback kann auch das „FROM-Username“ Feld verwendet werden.

Verbindungsaufbau

SIP Server Adresse: *sip.telematica.at*

SIP Server Port: *5060*

SIP Username und Passwort: *laut Ihrem Telematica Benutzerdatenblatt*

Aus Sicherheitsgründen wird bei Telematica DSL Surf & Phone und PBX Kunden der Verbindungsaufbau nur von IP Adressen aus dem Telematica IP Netzwerk akzeptiert. Bei SIP Only ist die Einwahl grundsätzlich von jeder IP Adresse aus möglich. Bitte teilen Sie uns mit, von welcher IP Adresse oder Adressen, Sie Ihren SIP Trunk verwenden möchten.

Kostenlimit

Zu Ihrer Sicherheit gegen Fraud Attacken wird Serverseitig ein Kostenlimit von 100,00 EUR täglich sowie 200,00 EUR monatlich gesetzt. Sollte dieser Betrag erreicht werden, können Sie keine ausgehenden Telefonate mehr führen. Mittels einer schriftlichen Bestätigung an uns, können Sie dieses Kostenlimit bei Bedarf erhöhen.

Sonstiges

Serial Forking, sprich das Registrieren von mehreren Endgeräten mit einem Subscriber ist nicht erlaubt. Rufweiterleitungen, Blockierungen und sonstige Einstellungen können mittels des Customer Self Care Web Interfaces selbstständig verwaltet werden. Sprachnachrichten Ihrer persönlichen Sprachbox können sowohl von intern als auch von extern abgerufen werden und werden Ihnen zusätzlich auch auf ihre hinterlegte Mailadresse als WAV Datei zugesendet. Mehrwertrufnummern werden bei Bedarf direkt auf einen SIP Trunk gelegt und können wie ein normale Rufnummer verarbeitet werden.

Support

Im Störfall ist das Supportteam anhand unserer allgemeinen Geschäftszeiten für Sie erreichbar. Für detailliertere Informationen beachten Sie bitte unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen bezüglich Support und Servicedienstleistungen. Wir weisen darauf hin, dass für unternehmensfremde Produkte und Telefonanlagen, sowie bei Störungen die auf einer schlechten Internetverbindung beruhen, welche kein Telematica Internet Produkt ist, nur bedingt Support geleistet werden kann.

Wartungsarbeiten

Zu den Wartungsarbeiten zählen jene Leistungen, die für den einwandfreien Betrieb der SIP Server notwendig sind und die die Qualität der Produkte verbessern. Wartungsarbeiten, die mit einer Serviceunterbrechung einhergehen, können täglich, auch ohne vorherige Ankündigung, in der Regel zwischen 22:00 und 06:00 durchgeführt werden. Außerordentliche Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind, können auch tagsüber durchgeführt werden. Telematica behält sich vor, die Zeiten der vordefinierten Wartungsarbeiten einseitig zu ändern.

Verfügbarkeit

Unsere SIP Server sind von höchster Qualität, werden redundant virtualisiert und sind mit 1 GBit/s direkt angebunden. Wir garantieren unter normalen Umständen eine Uptime von mindestens 99,8%. Außerordentliche Umstände (Naturkatastrophen, Einbruch, Diebstahl, Hackerangriffe etc), die nicht in der Sphäre der Telematica Internet Service Provider GmbH liegen, können zu einer Verminderung der Uptime führen. Wir geben unser Bestes, diesen Service so ausfallsicher wie nur möglich zu gestalten. Eine Haftung für längere Ausfälle und den dadurch eventuell beim Kunden entstandenen Schaden durch den Ausfall des Telefoneservices wird ausdrücklich nicht übernommen.

Herstellung

Je nach Art der Rufnummer oder Portierung gibt es unterschiedliche Zeiten, bis Sie Ihr SIP Produkt erhalten. Eine Rufnummernportierung kann erst nach Erhalt des vollständig ausgefüllten Portierungsformulars beantragt werden. Die tatsächliche Portierung nach Erhalt des Formulars kann ein bis drei Wochen dauern. Bei einer ortsunabhängigen Rufnummer ist eine Herstellung binnen weniger Minuten ab Bestellung möglich. Bei geografischen Rufnummern kommt es darauf an, ob ein Rufnummernblock bereits aktiviert wurde. Trifft dies zu, kann die Herstellung binnen weniger Minuten erfolgen. Andererseits kann die Herstellung bis zu 4 Wochen in Anspruch nehmen.

Bei der Vergabe von geografischen Rufnummern muss ein geografischer, stationärer Netzabschlusspunkt vorhanden sein (z.B. DSL- oder ISDN-Anschluss). Wird kein entsprechendes Produkt von uns bereitgestellt, benötigen wir eine Bestätigung eines alternativen Providers, für das Vorhandensein eines Abschlusspunktes (Kooperationsvertrag). Wir behalten es uns vor, anfallende Bearbeitungsentgelte bei Sperrung von Rufnummern in Rechnung zu stellen.

FAX Dienste

Der Faxdienst (FoIP) ist grundsätzlich über unsere SIP Produkte möglich, jedoch wird ein störungsfreier Betrieb nicht garantiert. Der SIP Server transcodiert das Fax Signal nicht, sondern reicht es mittels T.38 und ECM Pass-Through weiter. Vergewissern Sie sich, dass Sie am dahinterliegenden analogen FAX Gerät den V.17 oder V.29 Codec aktiviert haben.

Mindestvertragsdauer und Kündigung

Die Mindestvertragsdauer beträgt 1 Monat. Grundgebühren werden im Vorhinein, Gesprächsgebühren im Nachhinein verrechnet. Die Rechnungslegung inklusive Einzelgesprächsnachweise erfolgt zu Beginn jedes Monats. Nach Ende der Mindestvertragsdauer besteht eine Kündigungsfrist von einem Monat. Die Auflösung des Vertrages erfolgt jeweils zum Letzten des darauffolgenden Monats.

Haftung

Unsere Server werden mit den modernsten Techniken überwacht und befinden sich software- und sicherheitstechnisch am aktuellsten Stand. Trotz dieser Maßnahmen schließt die Telematica Internet Service Provider GmbH jedoch jegliche Haftung für etwaige Schäden und wirtschaftliche Verluste oder Kosten durch Versagen unserer Produkte oder Fraud Attacken aus.

AGB

Sämtliche Verträge werden ausschließlich auf Basis unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen, nachzulesen auf www.telematica.at/agb, sowie den jeweiligen Spezifikationen (Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen) des Produktes abgeschlossen. Sämtliche anderen Regelungen werden von vornherein ausgeschlossen.

