VoIP Whitelabel FL Line
Produktbeschreibung

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI

Verfasser	Telecom Liechtenstein AG
Datum:	01.02.2016
Version:	V1.0 (ersetzt alle früheren Versionen)
Gültig ab:	01.03.2016
Gehört zu:	VoIP Whitelabel FL Rahmenvertrag
Name Vertragsbestandteil:	[3] VoIP Whitelabel FL Produktbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 3
2 Produkt „VoIP Whitelabel FL Line" 3
2.1 VoIP Whitelabel Endgeräte 3
2.2 Zusatzdienste VoIP Whitelabel 3
2.2.1 Zusatzdienste „VoIP Whitelabel FL Line" 4
2.2.2 Weitere Zusatzdienste VoIP Whitelabel FL Line 4
2.3 Voraussetzungen (Quality of Service) 4
2.4 Zugang zu den Notrufnummern 4
2.5 Verzeichnisdienste 5
3 „VoIP Whitelabel FL Line" Billing 5
4 „VoIP Whitelabel FL Line" Sprachbox 5
5 Service Level Agreement 6
5.1 Service Level "VoIP Whitelabel FL Line" 6
5.2 Wartungsfenster 6
5.3 Störungsannahme und Troubleshooting 6
6 Testanschlüsse 6
7 Preise und Lieferfristen der Endkundenprodukte 6
7.1 Preise 6
7.2 Lieferfrist 6
7.3 Mutationen 7
8 Vertragsdauer und Kündigung 7
8.1 Mindestvertragsdauer 7
8.2 Kündigung 7
9 Ansprechstellen 7

KONSULTATION - www.AK.LLV.LI

1 Einleitung

Die Telecom Liechtenstein AG, nachfolgend Telecom, bietet dem Partner die Möglichkeit hochstehende VoIP Produkte unter seinem Namen zu vertreiben. Der Partner erhält so die Möglichkeit seine bestehenden Produkte mit Telefoniedienstleistungen zu ergänzen.

Dabei profitieren der Partner und sein Endkunde von den Erfahrungen der Telecom in der SIP-Technologie und der Erfahrung in Dienstleistungen sowie Produkten der herkömmlichen Sprachkommunikation.

Die Schnittstelle (Vermarktung, Vertrag, Rechnungsstellung, Support, etc.) zum Endkunden bildet in allen Belangen der Partner. Die Telecom tritt nicht direkt gegenüber dem Endkunden auf. Telecom stellt im Hintergrund den VoIP Dienst und weitere Dienstleistungen zur Verfügung.

Die Telecom erstellt für den Partner eine eigene SIP Domain. Der Partner bestimmt den Namen dieser URL. Diese könnte zum Beispiel *sip.partner.li* heissen. Für die Registrierung der Domain und deren Verfügbarkeit ist der Partner verantwortlich.

Damit die Sprachqualität über das Internet garantiert werden kann, muss auf dem Internet-Endgeräte (Router, Firewall, etc.) eine Priorisierung der Sprache erfolgen. Zusätzlich müssen im Endgerät die Domänen-IP-Adressen für SIP und RTP in beiden Richtungen transparent eingerichtet sein.

2 Produkt „VoIP Whitelabel FL Line"

Mit „VoIP Whitelabel FL Line" erhält der Partner eine SIP-Line resp. eine Rufnummer, welche auf dem Endgerät des Endkunden aufgeschaltet werden kann.

Die Zugangsinformationen (Benutzername und Passwort) und weitere Einstellparameter werden durch Telecom einzig dem Partner zugestellt. Er ist für den sachgerechten Umgang mit diesen Kundendaten verantwortlich und ist bei allfälligen Missbrauch gegenüber Telecom verantwortlich.

Pro Endkunde können maximal 10 Rufnummern resp. SIP-Lines im gleichen Vertrag zusammengefasst werden. Eine dieser 10 Rufnummern muss als Hauptrufnummer definiert werden.

2.1 VoIP Whitelabel Endgeräte

Die „VoIP Whitelabel FL Line" Produkte werden direkt auf SIP-Line fähige Endgeräte geschaltet. Die Endgeräte sind im Verantwortungsbereich des Partners oder Endkunden. Empfehlungen für Endgeräte können bei der Telecom eingeholt werden. Werden Endgeräte eingesetzt, welche von Telecom noch nicht zertifiziert worden sind, können diese nach Aufwand zertifiziert werden. Preise dazu sind in der „VoIP Whitelabel Preisliste" ersichtlich.

2.2 Zusatzdienste VoIP Whitelabel

Bei den „VoIP Whitelabel FL Line" Produkten sind die Bedienung der Zusatzdienste abhängig von den eingesetzten VoIP-Gateway-Produkten und/oder von den angeschlossenen Telefonapparaten. Die relevanten Informationen über die Verfügbarkeit von Zusatzdiensten seitens Telecom sind nachfolgend beschrieben.

Der Partner ist für die korrekte Konfiguration aller Endgeräte verantwortlich.

KONSULTATION - WWW.AKLV.LI

2.2.1 Zusatzdienste „VoIP Whitelabel FL Line"

Leistungsmerkmal	Default	Serviceziffer	Verfügbar	Bemerkung
Anrufumleitung sofort	ja	* 21	ja, pro Line/RN	
Anrufumleitung verzögert	ja	* 61	ja, pro Line/RN	
Anrufumleitung bei besetzt	ja	* 67	ja, pro Line/RN	
Anrufumleitung sofort permanent	nein	keine	ja, pro Line/RN	fix bei Telecom
Anklopfen	ja	* 43	ja, pro Line/RN	
Makeln (Anklopfen muss aktiviert sein)	ja	keine	-	Endgerät abhängig
Dreierkonferenz	ja	keine	-	Endgerät abhängig
Gespräch weiterleiten	ja	keine	-	Endgerät abhängig
Rufnummernanzeige (CLIP)	ja	keine	ja, pro Line/RN	Endgerät abhängig
Sperren der Rufnummernanzeige (CLIR) Individuell oder permanent	ja	* 31	ja, pro Line/RN	pro Anruf
Connected Line Presentation (COLP)	ja	SIP-Meldung	ja, pro Line/RN	Endgerät abhängig
Connected Line Restriction (COLR) permanent	nein	keine	ja, pro Line/RN	fix bei Telecom
Ruhe vor dem Telefon	ja	* 26	ja, pro Line/RN	
Sperren abgehender Verbindung	nein	Keine	ja	Gilt für alle Rufnummern des Endkunden

Eine detaillierte Beschreibung der Zusatzdienste sowie deren Bedienung ist im Dokument „VoIP Whitelabel FL Line" Zusatzdienste ersichtlich.

2.2.2 Weitere Zusatzdienste VoIP Whitelabel FL Line

- Identifikation missbräuchlicher Anrufe:
  Dieser Dienst ermöglicht es, missbräuchliche Anrufe (wiederholt boshaft oder mutwillig hergestellte Verbindungen mit der Absicht, einen bestimmten Angerufenen in irgendeiner Weise zu belästigen) zu identifizieren.
- Weckdienst:
  Den Endkunden des Partners steht ein kostenpflichtiger Weckdienst zur Verfügung.
- Gebühreninformation:
  Wird nicht unterstützt.

2.3 Voraussetzungen (Quality of Service)

Quality of Service (QoS) ist ein wesentlicher Bestandteil einer konvergenten Infrastruktur für Sprache, Daten und Multimedia. Durch die verwendeten QoS Priorisierungsmechanismen können selbst grösste Datenmengen im Netzwerk die Sprachübertragung bei IP-Telefonie Anwendungen nicht beeinflussen. Der Partner ist dafür verantwortlich, dass die Qualitätsparameter, welche im Dokument „VoIP Whitelabel Technisches Handbuch" ersichtlich sind, auf seinem eigenen Verteilnetz eingehalten werden.

2.4 Zugang zu den Notrufnummern

Nur am Standort der vertraglich festgelegten Standortadresse innerhalb Liechtenstein ist der Zugang zu den bekannten Liechtensteiner Notrufnummern wie Polizei, Feuerwehr, Sanität und Rettungsdienste analog der herkömmlichen Telefonie gewährleistet.

KONSULTATION - www.akt.li

Da derzeit eine korrekte Leitweglenkung (korrekte Leitung auf die zuständige Notrufzentrale in Abhängigkeit des Standortes) der Notrufe auf Grund der nomadischen Nutzung des VoIP-Dienstes (Telefonie über mobile Endgeräte, keine fester Standort) nicht möglich ist, haben der Partner und Telecom als Dienstanbieter folgende Verpflichtung:

a) Der Partner muss dem Endkunden bei Vertragsabschluss ausdrücklich auf die Risiken aufgrund der nomadischen Nutzung im Falle eines Notrufs informieren.
b) Der Partner muss dies durch eine separate Unterschrift des Endkunden anerkennen lassen. Die Dokumente werden durch den Partner eingefordert, verwaltet und abgelegt.
c) Der Partner muss dem Endkunden bei Vertragsabschluss ausdrücklich empfehlen, im Falle eines Notrufes ein geeigneteres, sichereres Kommunikationsmittel zu verwenden (Mobil-Telefon, öffentliche Telefonzelle, anderes Festnetztelefon).
d) Telecom muss auf Anfrage den Notrufdiensten die Standortadresse melden, die der Endkunde bei der Anmeldung angegeben hat.

2.5 Verzeichnisdienste

Telecom wird keine Endkundendaten an bestimmte Verzeichnisdienstanbieter z.B. „Swisscom Directories“ übermitteln. Der Partner ist verantwortlich für die Verzeichnisdienstleistungen gegenüber seinen Endkunden.

3 „VoIP Whitelabel FL Line“ Billing

Telecom verrechnet dem Partner die Gespräche und Abos zu Wholesale-Konditionen. Telecom erstellt dafür monatlich eine Sammelrechnung (mit Summe pro Kunde) an den Partner. Telecom liefert zusätzlich die CDR’s aller Endkunden dem Partner mit einem Datenexport (z.B. csv).

4 „VoIP Whitelabel FL Line“ Sprachbox

Pro „VoIP Whitelabel FL Line“ kann optional und kostenpflichtig eine Sprachbox eingerichtet werden. Der Ansagetext kann individuell aufgesprochen werden. Der Zugang zur Sprachbox erfolgt durch eine generelle Zugangsnummer der Telecom Liechtenstein. Die Sprachbox ist durch Eingabe eines PIN-Codes geschützt. Die Verwaltung der Sprachbox, das Abhören und Löschen von Nachrichten, das Aufsprechen einer persönlichen Ansage sowie eine PIN-Änderung ist sprachmenügeführt und funktioniert wie von Mobiltelefonen gewohnt.

Mittels „Sprachbox zu E-Mail“ können eingegangene Nachrichten auf der Sprachbox automatisch als Anhang (WAV) an die vom Partner auf dem Bestellformular angegebene E-Mailadresse des jeweiligen Endkunden weitergeleitet werden. Diese E-Mail kann dann in einem Mailprogramm geöffnet und das WAV abgehört werden. Versendete Sprachnachrichten erhalten im Betreff die Rufnummer des Anrufers zugeordnet, damit eine rasche Übersicht und Priorisierung im Mailprogramm vorgenommen werden kann.

Es werden maximal 25 Sprachnachrichten auf der Sprachbox aufgezeichnet. Wenn die Sprachbox zu 80 Prozent und zu 100 Prozent voll ist, erhält der Endkunde jeweils eine Mitteilung auf die vorgegebene E-Mailadresse. Wenn die Sprachbox voll ist und weitere Nachrichten erfasst werden, wird die älteste Sprachnachricht automatisch gelöscht.

Hinweis:

Telecom Liechtenstein kann eine erfolgreiche Zustellung der E-Mail nicht garantieren, da diese von der jeweiligen Empfängersituation abhängig ist (z.B. ausreichend Platz in der Empfänger Mailbox, gültige E-Mail Adresse, funktionierender kundeneigener Server).

KONSULTATIONS-WWW.AK.LI.V.LI

5 Service Level Agreement

Telecom arbeitet 5 Tage in der Woche. Als Arbeitszeiten gelten Montag bis Freitag von 7:30 Uhr bis 12:00 und von 13.00 bis 17:30 Uhr. Alle anderen Zeiten werden als „ausserhalb der Arbeitszeit“ definiert. Feiertage werden nicht als Arbeitszeit gewertet. Telecom führt eine Feiertagsliste, die auf Anfrage zur Verfügung steht.

Der SLA können nur eingehalten werden, wenn das darunterliegende Übertragungsmedium über die mindestens gleich guten SLA verfügt.

5.1 Service Level “VoIP Whitelabel FL Line”

Die „VoIP Whitelabel FL Line“ Produkte sind standardmässig der **Service Level „Standard 3**“ zugeteilt.

5.2 Wartungsfenster

Das Wartungsfenster dient der Wartung und Erweiterung der Systeme. Der Service ist während des Wartungsfensters nicht zwingend gewährleistet. Unterbrüche werden nach Möglichkeit im Voraus angekündigt.

Die detaillierten Beschreibungen und die entsprechenden Zeiten des Wartungsfensters sind im Dokument „SLA Service Beschreibung Wholesale“ der Telecom geregelt.

5.3 Störungsannahme und Troubleshooting

Die Störungsannahme für den Partner steht an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr zur Verfügung. Im Störungsfall erhält der Partner eine Trouble Ticket Nummer, mit deren Hilfe die Entwicklung des Falles jederzeit zurückverfolgt werden kann. Allfällige Rückmeldungen erfolgen immer an den Partner und niemals an den Endkunden.

Alle weiteren Details sind im Dokument „VoIP Whitelabel Operativer Betrieb“ ersichtlich. Die Kontaktdaten sind im Dokument „VoIP Whitelabel Whitelabel Ansprechstellen“ aufgelistet.

Hinweis:
Störungseinsätze der Telecom, die Aufgrund von Störungen beim Partner verursacht werden, können dem Partner nach Aufwand verrechnet werden.

Wichtig:

Die Störungsannahmestelle des Endkunden ist auf jeden Fall der Helpdesk des Partners.

6 Testanschlüsse

Dem Partner werden für die Störungseingrenzung und die Präsentation des Produktes in seinem Lokalitäten zwei „VoIP Whitelabel FL Line“ Produkte kostenlos zur Verfügung. Dieser Anschlüsse dürfen nur für Zwecke des Partners eingesetzt werden. Die Gesprächskosten werden dem Partner verrechnet.

7 Preise und Lieferfristen der Endkundenprodukte

7.1 Preise

Die einmaligen und wiederkehrenden Preise sind in der Preisliste „VoIP Whitelabel FL Preisliste“ ersichtlich.

7.2 Lieferfrist

Die normale Lieferfrist für **neue** Einzelprodukte nach Bestellung durch den Partner bei Telecom eines „VoIP Whitelabel FL Line“ Produktes beträgt in der Regel 5 Arbeitstage. In speziellen Fällen (z.B. bei einem Ressourcenengpass oder wenn Ausbauarbeiten notwendig sind) kann die Einschaltzeit wesentlich länger dauern. Feiertage, dienstfreie Tage und Wochenenden gelten nicht als Arbeitstage.

Bei einer Aufschaltung infolge Wechsel der Rufnummern von Telecom oder einen anderen Partner zum Partner kann die Lieferfrist – bedingt durch bestehende Vertragsabmachungen – unter Umständen länger dauern.

KONSULTATION - WWW.AK.LI.V.LI

7.3 Mutationen

Mutationen betreffen Anpassungen bzw. Änderungen an bestehenden VoIP Whitelabel Produkten, also z.B. Aufschaltung von Optionen oder Umzug. In der Regel werden Mutationen innert 2 Arbeitstagen erledigt.

8 Vertragsdauer und Kündigung

8.1 Mindestvertragsdauer

Der Vertrag für ein einzelnes „VoIP Whitelabel FL Line“ Produkt wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, mindestens jedoch für 30 Tage, gerechnet ab dem Aktivierungsdatum im System der Telecom.

8.2 Kündigung

Beide Parteien können den Vertrag für ein einzelnes „VoIP Whitelabel“ Produkt unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 20 Tagen auf Ende eines Kalendermonates kündigen; erstmals auf Ende der Mindestvertragsdauer.

9 Ansprechstellen

Alle im Zusammenhang mit diesen „VoIP Whitelabel FL“ Angebot notwendigen Ansprechstellen seitens Telecom und seitens Partner sind im Dokument „VoIP Whitelabel FL Ansprechstellen“ ersichtlich und von beiden Seiten entsprechend auszufüllen und gegenseitig auszutauschen.

Sollte es zu Änderungen der Ansprechstellen bei Telecom und/oder Partner kommen, erfolgt eine umgehende Mitteilung der jeweiligen Mutation.

KONSULTATION - WWW.AK.LLV.LI