

Leistungsbeschreibung Office Phone IP.

Stand: 06/2026

DreiBusiness.



Inhalt.

1. Beschreibung des Service Office Phone IP.	4
1.1 Online Management und Dokumentation.	4
2. Realisierungsvarianten.	4
2.1 TopInternet.	4
2.2 TopNet.	4
2.3 Internetaccess.	5
3. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.	5
3.1 Geografische Zuordnung von Nebenstellen zu Rufnummern.	5
3.2 Nutzung von Rufnummern des Bereiches 0720.	5
4. Rufnummernportierung.	6
5. Geräte.	6
5.1 Kompatible Geräte zu Office Phone IP.	6
5.2 Verwendung von Faxgeräten.	7
5.3 Andere Geräte und Soft Clients.	7
6. Konfiguration.	7
7. Installation.	8
7.1 Hardware Installation durch Drei.	8
8. Voraussetzungen für den Betrieb.	8
8.1 Anforderung an die Infrastruktur.	9
8.2 Anforderung an das Netzwerk (LAN, WAN, WLAN).	9
9. Sicherheit/Privatheit des Service Office Phone IP.	9
10. Servicemanagement.	9
10.1 Service- Verfügbarkeit, Reaktions- und Entstörzeiten, Support Level.	9
10.2 Allgemein.	10
11. Netzabschlusspunkt.	10
12. Verantwortung im LAN.	10
13. Serviceübergabe.	10
14. Technische Parameter.	11
14.1 Einschränkungen bei der Nummernvergabe.	11
14.2 Umsetzung PSTN zu VoIP Telefonnummern.	11
14.3 RFCs zu Office Phone IP.	11
14.4 NAT und Firewalls.	12
15. Sprachqualität durch Auswahl des Voice Codec.	12
16. Parameterfestlegungen und DHCP-Einstellung.	12
17. Stornierung von Telefonapparaten.	13
17.1 Austausch von defekten Geräten.	13
18. Optionale Microsoft Teams Direct Routing Anbindung.	14
18.1 MS Teams Direct Routing Anbindung Voraussetzungen.	14
19. Anlagen.	15
19.1 Anlage 1: Begriffserklärungen.	15

19.2	Anlage 2: Option Unified Messaging.	17
19.3	Anlage 3: Option Mobile Clients.	18
19.4	Anlage 4: Option Desktop/ Web-Clients.	19
19.5	Anlage 5: Option Torsprechstellen.	19

1. Beschreibung des Service Office Phone IP.

In dieser Leistungsbeschreibung werden die im Rahmen dieses Services erbrachten Leistungen sowie die wechselseitigen Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Herstellung und Erbringung des Services dargestellt. Im Rahmen von Office Phone IP stellt Drei eine zentrale virtuelle Nebenstellenanlage über IP zur Verfügung, die sowohl die internen Vermittlungsfunktionen als auch den Zugang zum öffentlichen Telefonnetz übernimmt. Im Gegensatz zu herkömmlichen Telefonanlagen kommt es zu keinerlei Stehzeiten bei der Migration. Da ein bestehendes Netzwerk bis zur Fertigstellung von Office Phone IP verwendet werden kann und somit Arbeitsabläufe zu keinem Zeitpunkt unterbrochen werden. Office Phone IP ersetzt somit das bisherig eingesetzte System vollständig. Ein separater Telefonanschluss vor Ort ist nicht mehr erforderlich. Alle Gespräche werden über einen IP-Anschluss mittels IP/SIP signalisiert. Die Sprachverbindung erfolgt intern und zu externen Gesprächspartnern über das LAN (andere Office Phone IP Standorte oder sonstige Telefonnummern außerhalb des Drei IP-Netzes) über den IP-Anschluss. Eine virtuelle Nebenstellenanlage kann für mehrere Standorte eingesetzt werden. Damit können unternehmensweit alle Funktionen benutzt werden (z.B. Anrufumleitung). Ebenso ist es möglich, eine zentrale Vermittlung für alle Standorte einzusetzen.

Voraussetzung für Office Phone IP ist mindestens ein IP-Zugang in das IP-Netz von Drei (TopNet Produkt (MPLS), TopInternet, OCI mit Cisco Router). In Sonderfällen kann auch der Internetanschluss eines anderen Providers (z.B. im Ausland) als IP-Zugang benutzt werden (siehe dazu auch Kapitel 2 Realisierungsvarianten). Die Anbindung von Office Phone IP an die öffentliche Telefonie erfolgt pro Standort immer über Business Telefonie direkt (Neubestellung oder Änderung des bisherigen Business Telefonie Service erforderlich) mittels IP.

1.1 Online Management und Dokumentation.

Office Phone IP wird über einen vorhandenen Web-Browser (z.B. Chrome) administriert.

Es stehen folgende Möglichkeiten über den Online-Zugang unter <https://web.voip.drei.at> zur Verfügung:

- Administration von Office Phone IP (als User oder Administrator)
- Download der Bedienungsanleitungen

Die erforderlichen Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) für den Administrator werden von Drei an die E-Mail-Adresse der Ansprechperson (laut Anmeldeformular) geschickt. Die Zugangsdaten für die User werden durch den Administrator des Nutzenden verwaltet.

2. Realisierungsvarianten.

Drei stellt österreichweit verschiedene Realisierungsvarianten für Office Phone IP zur Verfügung, sofern die Anbindung für Drei technisch und betrieblich möglich und ökonomisch sinnvoll ist. Je nach Anforderung/-situation sind unter Umständen am jeweiligen Standort nicht alle Anschlussvarianten von Office Phone IP realisierbar. Drei behält sich vor, die Zurverfügungstellung eines Office Phone IP-Zugangs ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

2.1 TopInternet.

Für höherem Bandbreitenbedarf empfehlen wir als Anschlussvariante TopInternet, sofern der Standort nicht entbündelt werden kann. TopInternet steht für das Premium Internet Service von Drei und zeichnet sich durch höchste Flexibilität, Performance, Sicherheit und Qualität aus. Weitere Informationen sind bei Bedarf der Leistungsbeschreibung „TopInternet“ zu entnehmen.

Ausnahme: Bei Nutzung von TopInternet mit eigenem Endgerät ist zur Kenntnis zu nehmen, dass von Drei keine Voraussagen oder Garantien über die Qualität der Anschlussleitung oder des Internetservice selbst getroffen werden können und daher kein Anspruch auf einen ungestörten Betrieb gestellt werden kann.

Office Phone IP schränkt den Zugriff auf Konfigurationsdateien für IP-Telefone ein. Bei TopInternet werden die zugewiesenen IP-Adressen initial eingetragen. Es obliegt Ihrer Verantwortung, den Zugriff auf die Konfigurationsdateien zu ändern (siehe Office Phone IP Administrator Anleitung).

2.2 TopNet.

TopNet mit QoS stellt die entsprechenden Qualitätsgarantien im Rahmen der Anforderungen an Office Phone IP sicher, wenn die Anschlüsse entsprechend dimensioniert und bestellt werden. Jedes TopNet mit QoS kann als Access zu Office Phone IP verwendet werden.

Office Phone IP schränkt den Zugriff auf Konfigurationsdateien für IP Telefone ein. Bei TopNet werden die Management IP-Adressen initial eingetragen. Es obliegt Ihrer Verantwortung, den Zugriff auf die Konfigurationsdateien zu ändern (siehe Office Phone IP Administrator Anleitung).

2.3 Internetaccess.

Office Phone IP kann für einzelne Standorte und Teleworker auch über andere Internetanschlüsse (z.B. im Ausland) genutzt werden. Es ist zur Kenntnis zu nehmen, dass von Drei keine Voraussagen oder Garantien über die Qualität der Anschlussleitung oder des Internetservice selbst getroffen werden können und daher kein Anspruch auf einen ungestörten Betrieb gestellt werden kann.

Drei empfiehlt, eines der unter Punkt 2.1. bis 2.3 angeführten Services zu benutzen. Die Qualität von Office Phone IP über ein anderes Internetservice entspricht „BestEffort“.

Die Realisierung dieses Internetaccess ist nicht Bestandteil des Service Office Phone IP. Sollte eine Störung auf dem Internetaccess auftreten, ist diese dem entsprechenden Internetprovider zu melden. Office Phone IP schränkt den Zugriff auf Konfigurationsdateien für IP Telefone ein. Internet IP-Adressen werden initial geblockt, daher ist eine initiale Konfiguration der IP Telefone nur möglich, nachdem der Office Phone IP Administrator die IP-Adressen freigeschaltet hat. Es obliegt Ihrer Verantwortung, den Zugriff auf die Konfigurationsdateien zu ändern (siehe Office Phone IP Administrator Anleitung).

3. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz.

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt zentral bei Drei, dabei wird die Anzahl der gleichzeitigen Sprachkanäle (Amtsleitungen) spezifisch konfiguriert.

Die physikalische Anbindung erfolgt über vorhandene oder neue IP-Anschlüsse. Bei Anbindung über folgende Services kann Drei die erforderliche Sprachqualität mittels entsprechender Priorisierung (QoS) sicherstellen:

- TopNet Produkt (MPLS)
- TopInternet Produkt
- OCI mit Cisco Router

Bei Benutzung der nachfolgenden Anschlussvarianten ist zur Kenntnis zu nehmen, dass Drei keine Vorsorge zur Einhaltung der erforderlichen Sprachqualitätskriterien für Telefonie (Delay, Jitter, Bandwidth, Throughput) treffen kann und keinen Support zur Einhaltung der Kriterien bieten kann. Weiters sind Störungen des Internet-Service an den entsprechenden Internet-Lieferanten zu richten.

- Andere Internetanschluss von Drei als die oben beschriebenen,
- Internetanschluss anderer Anbieter

3.1 Geografische Zuordnung von Nebenstellen zu Rufnummern.

Die Zuordnung der Nebenstellen zu den einzelnen geografischen Rufnummern erfolgt im Rahmen der Installation (siehe Kapitel 6 Installation) über die MAC-Adresse des jeweiligen Gerätes. Sowohl bei der Installationsvariante „Self Installation“ und „Installation“ liegt die Zuordnung der Nebenstellen zu den einzelnen geografischen Rufnummern in Ihrem Verantwortungsbereich. Bei Übersiedlung müssen die Zuordnungen selbstständig entsprechend angepasst werden.

Generell gilt, dass geografische Rufnummern nur zugewiesen werden können, wenn es eine entsprechende Niederlassung in diesem Vorwahlbereich gibt. Damit eine Rückrufbarkeit von Notrufen gewährleistet ist. (lt. KEM-V) Dies ist insbesondere für die Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen Zuordnung oder Neuordnung von Nebenstellen zu ihren geografischen Rufnummern können keinerlei Ansprüche gegenüber Drei geltend gemacht werden.

3.2 Nutzung von Rufnummern des Bereiches 0720.

Rufnummern mit der Vorwahl 0720 sind grundsätzlich nicht Standort gebunden. Die Verwendung außerhalb des Bundesgebietes ist jedoch nur dann zulässig, wenn der jeweilige Nutzungsschwerpunkt im Bundesgebiet liegt. Bei der Verwendung von Rufnummern mit der Vorwahl 0720 ist prinzipiell die Rufnummer im nationalen ((0)-01-123456) oder im internationalen (+43 oder (0) – 0043) Format zu wählen. Lokal gewählte Rufnummern können nicht zugestellt werden. Ausschließlich Notrufe werden, wenn diese lokal gewählt werden in Wien oder in einem definierten Vorwahlgebiet zugestellt.

4. Rufnummernportierung.

Wenn bei Vertragsabschluss bereits ein direkter Anschluss vorhanden ist, der von Drei übernommen werden soll, besteht die Möglichkeit die bestehende Rufnummer zu Drei mitzunehmen. Diese Option ist kostenlos. Für die Durchführung der Portierung ist es erforderlich, dass der Anschluss, dessen Rufnummer zu Drei portiert werden soll, durch den Anschlussinhaber ordnungsgemäß durch Ausfüllen und Unterzeichnen des entsprechenden Portierungsformulars gekündigt wird. Für jede zu portierende Rufnummer hat eine gesonderte Bestellung zu erfolgen, es muss daher für jede zu portierende Rufnummer ein eigenes Portierungsformular vom jeweiligen Anschlussinhaber, also vom Vertragspartner des abgebenden Betreibers, ausgefüllt und unterzeichnet werden. Die Kündigung des bestehenden Anschlusses erfolgt zu den Bedingungen des abgebenden Betreibers. Die Portierung erfolgt zu den zwischen abgebenden und zukünftigen Betreiber vereinbarten bzw. durch Bescheid der Telekom Control Kommission angeordneten Bedingungen. Bei Inanspruchnahme der Rufnummernportierung kann die Anschlussherstellung durch Drei erst erfolgen, sobald die Portierung technisch durchgeführt wurde.

5. Geräte.

5.1 Kompatible Geräte zu Office Phone IP.

Drei stellt unterschiedliche Geräte sowie eine PC/MAC Software zur Verfügung. Folgende Produkte wurden mit Office Phone IP getestet und erfüllen die Funktionen (je nach den technischen Möglichkeiten der einzelnen Produkte, z.B. mit oder ohne Display):

Typ	Hersteller	Bezeichnung
Tischtelefon	Snom	D335
Tischtelefon	Snom	D385
Tischtelefon	Snom	D715
Tischtelefon	Snom	D717
Tischtelefon	Snom	D735
Tischtelefon	Snom	D745
Tischtelefon	Snom	D765
Tischtelefon	Snom	D785
Tischtelefon	Snom	D865
Headset	Jabra	Engage 55
Headset	Jabra	BIZ 2400 II
Konferenzsystem	Snom	C520
Schnurloses Telefon	Gigaset	S700H PRO
Schnurloses Telefon	Gigaset	R700H PRO
Basisstation	Gigaset	N670 IP PRO
Basisstation/ Dect-Manager	Gigaset	N870 IP PRO
Repeater	Gigaset	Repeater HX
Analogadapter	Cisco Audiocodes	MP112, MP114
Torsprechstelle mit Video	2N	Sprechstelle, 1 Relais, POE, eine Ruftaste, mit Kamera, Unterputz oder Aufputz

Torsprechstelle ohne Video	2N	Sprechstelle, 1 Relais, POE, eine Ruftaste, Unterputz oder Aufputz
Torsprechstelle Ruftasten	2N	Bis zu 5 Ruftasten
Applikation	Smartphones (Mobile Clients – Anlage 3)	Betriebssysteme: iOS, Android

Im Lieferumfang der Apparate und des Analogadapters ist ein CAT5 Kabel (2m, UTP, 1:1) zum Anschluss an das LAN enthalten. Andere Kabellängen sind bei Bedarf zur Verfügung zu stellen.

Bei Bedarf stellt Drei Vermittlungsplätze (Softwarelösung für Windows-PCs) zur Verfügung. Die Software darf ausschließlich in Kombination mit Office Phone IP genutzt und nicht vervielfältigt werden. Die Vermittlungsplatz-SW kann nach Lizenzvergabe seitens Drei mit den Login Daten des zugewiesenen Benutzenden unter <https://web.voip.drei.at> heruntergeladen werden.

Drei überlässt die benötigten Geräte im Rahmen des Service Office Phone IP zur ordnungsgemäßen Benutzung. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle überlassenen Geräte an Drei retourniert werden. Drei behält sich vor, Geräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der normalen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen, Ausgenommen sind Geräte, die gekauft wurden.

5.2 Verwendung von Faxgeräten.

Bei Bedarf kann über einen entsprechenden Adapter (Analogadapter, siehe auch Kapitel 4.1) ein herkömmliches, vom Nutzenden bereitgestelltes Faxgerät (Gruppe 3) angeschlossen werden.

Der Analogadapter von Drei unterstützt Gruppe 3 Faxgeräte mit bis zu 14,4 kbit/s. Als Wahlverfahren wird ausschließlich Tonwahl unterstützt. Pulswahl wird nicht unterstützt.

5.3 Andere Geräte und Soft Clients.

Es dürfen neben den unter Punkt 5.1 aufgelisteten Geräte keine anderen Geräte oder Clients betrieben werden.

Drei behält sich vor, IP-Zugänge zu sperren hinter denen solche Geräte betrieben werden. Im Zweifelsfall ist diesbezüglich das Einverständnis von Drei einzuholen. Der Betrieb von Modems wird bei Office Phone IP nicht unterstützt.

6. Konfiguration.

Die zu konfigurierenden Parameter für die Telefonanlage (Name, Durchwahl, Features, usw.) werden gemeinsam anhand des Lösungsvorschlages erarbeitet, im Rufnummernplan dokumentiert und durch Drei in der Office Phone IP eingerichtet. Konfigurationsänderungen können (nach einer Administratorschulung) selbst durchgeführt werden, zum Beispiel:

- Einrichtung von verschiedenen Texte für Musik im Warten oder Text vor Melden
- Einspielen eines .wav Files als Anrufbeantworter (nur möglich, bei Bestellung der Option „Voicemail“)
- Einrichtung von lokalen Gruppen (Zimmer) und Gruppenfeatures (Änderung der Call-Abwürfe)
- Einrichtung von Weiterleitungsketten (Ringruf)
- Einrichtung von Unterdrückung der Durchwahl (Nur Rufnummer wird angezeigt)
- Einrichtung der einfachen Nachtschaltung
 - Manuelle Aktivierung (nur von dem Vermittlungsplatz aktivierbar)
 - Beliebig viele Zeitdefinitionen, z.B.: Mo - Fr 12.00 - 13.00, Mo - Fr: 18.00 – 09.00,
 - Fr - Mo: 18.00 - 9.00)
 - Ein Text außerhalb der Betriebszeiten

Weiters steht zudem einmalig eine Stunde (maximal zwei Wochen nach der Installation) telefonischer Support durch Drei, um Leistungsmerkmale einzurichten und/oder zu verändern bzw. Hilfestellung beim Ausfüllen der Konfigurationsdaten zur Verfügung. Darüberhinausgehende Leistungen werden nach Aufwand zu dem aktuellen Stundensatz in Rechnung gestellt.

Änderungswünsche, sowie vom Nutzenden zur Verfügung gestellte .wav Files (maximal 10 MB) sind vor der Inbetriebnahme schriftlich an voip_support@drei.com zu schicken. Sämtliche Dienstleistungen in Bezug auf Änderungen der Konfiguration erfolgen vor oder im Zuge der Realisierung.

Konfigurationsänderungen nach Realisierung können nur gegen Rechnung zu dem aktuellen Stundensatz erfolgen.

7. Installation.

7.1 Hardware Installation durch Drei.

Drei aktiviert die Nebenstellenanlage entsprechend der aus dem Anmeldeformular hervorgehenden Angaben und mit der Konfiguration (siehe Kapitel 5). Drei oder ein Partnerunternehmen von Drei installiert in Folge die von Drei zur Verfügung gestellten Apparate und ordnet den Apparaten Nutzernamen zu. Die Vergabe von Amtsberechtigungen, Kurzwahlnummern, Gruppenzuordnungen und sämtlichen anderen Spezifischen Einstellungen werden selbstständig durchgeführt. Die Installation durch Drei beinhaltet eine kurze Einschulung in die Benutzung von Office Phone IP vor Ort.

Dabei werden folgende Punkte erklärt:

- Beschreibung der Tasten
- Einfache Gesprächsführung (wählen, verbinden)
- Bekanntgabe der Links für die persönlichen Einstellungen und der Dokumentation

Voraussetzung für eine ordnungsgemäße Installation durch Drei ist die Zurverfügungstellung des Anschlussstandortes in einem für diese Arbeiten adäquaten Zustand wie z.B.:

- Drei Internetanschluss muss vorhanden und funktionstüchtig sein
- Stromversorgung für die Apparate muss vorhanden sein
- LAN-Dose/Stecker muss vorhanden und funktionstüchtig sein
- DHCP-Server muss vorhanden sein (wenn nicht vorhanden, dann müssen die Informationen zu IP-Adressen, Netzmaske, Default Gateway bereitgestellt werden)
- Firewall, DHCP-Server, Router etc. müssen entsprechend konfiguriert sein (siehe auch Kapitel 13 Technische Parameter)
- Zugangsdaten (Nutzername und Passwort) für den Managementzugang müssen zur Verfügung gestellt werden (sie werden davor von Drei mittels Mail zugeschickt)

Weiters muss die Konfiguration von Office Phone IP (Nebenstellen, Funktionen, Gruppen, etc.) durch zum Zeitpunkt der Installation bereits vollständig durchgeführt worden sein. Andernfalls kann die Installation abgebrochen und zu einem späteren Zeitpunkt gegen gesondertes Entgelt von Drei verrechnet werden.

Bei der Installation von DECT Systemen werden seitens Drei keine Funkfeldmessung und keine Montage von Basisstationen bzw. Sendern an Wänden und in Außenbereichen durchgeführt. Diese ist selbst, gesondert zu organisieren. Wenn auf eine Funkfeldmessung verzichtet wird, kann Drei keinen flächendeckenden Empfang der entsprechenden Geräte zusichern. Drei kann auf Wunsch Partnerunternehmen für die Funkfeldmessung empfehlen.

8. Voraussetzungen für den Betrieb.

Damit Office Phone IP genutzt werden kann, müssen folgende Anforderungen erfüllt sein:

- Switched Network Umgebung im LAN, CoS (IEEE 802.1p) zur Einhaltung der Sprachqualität wird empfohlen.
- IP-Anschluss mit einer Anschlussbandbreite von mindestens 512 kbit/s. Bei asymmetrischen Anschlussbandbreiten gilt dieser Wert für die kleinere der Bandbreiten (i.a. Upstreambandbreite).
- QoS (Low Latency Queueing, LLQ) zur Einhaltung der Sprachqualität bei gleichzeitiger Verwendung als Datenanschluss
- Entsprechend der Bandbreite eines Telefongesprächs (zwischen 25 kbit/s (G.723.1) und 80 kbit/s (G.711)) darf bei gleichzeitiger Verwendung von Sprache und Daten die Auslastung des Anschlusses für Sprache nicht größer als die Hälfte der Anschlussbandbreite sein.
- Es ist sicherzustellen, dass VoIP Datenpakete mit einem IP Precedence Wert von 5 bzw. TOS (Type of Service) Wert von 160 (Byte Inhalt 0xA0) markiert werden. Werden andere Datenpakete mit diesem Wert markiert, so kann keine Garantie für die Sprachqualität gegeben werden. Es ist auf Seiten des

Nutzenden dafür Sorge zu tragen, dass Datenapplikationen nicht diese Servicequalität (IPPrec = 5, TOS = 160) verwenden.

- Die für die Anschalteneinrichtung und die Geräte erforderlichen Stromversorgungen (230 VAC) sind auf Seiten des Nutzenden bereitzustellen. Im Normalfall (außer bei Power over Ethernet Fähigkeit) ist für jedes Anschaltegerät und Geräte eine Stromversorgung vorzusehen.
- Es ist auf Seiten des Nutzenden sicherzustellen, dass ein Betriebstemperaturbereich von +5°C bis +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit von 35 bis 75% (nicht kondensierend) eingehalten wird.

8.1 Anforderung an die Infrastruktur.

- Das Leitungsnetz (strukturierte Verkabelung) samt Patchfelder und Patchkabeln in ausreichender Länge als CAT 5e/6/7 (für IP Verkabelung) sind bereit zu stellen
- Für den Anschluss von analogen Geräten (Analogadapter, Fax/Torsprechstelle/Schnurlos DECT) an die Schnittstelle des IP-Systems (RJ11-Stecker) sind die notwendigen Anschlusskabel bereit zu stellen
- Die Type(n) von bestehenden Geräten, wie z.B. Telefonapparate usw. die integriert werden müssen, werden im Datenformular bekannt gegeben. Die Integration wird nach Aufwand verrechnet
- Wird die Stromversorgung über beigestellte PoE-Switches realisiert, ist dafür Sorge zu tragen, dass pro Telefon Port eine Leistung von 15,4 Watt (nach 802.3af Standard) verfügbar ist

8.2 Anforderung an das Netzwerk (LAN, WAN, WLAN).

- Für die Priorisierung von SIP/RTP-Traffic ist die höchste Serviceklasse einzurichten
- Es wird bestätigt, dass die Infrastruktur (Switches, Router, Firewalls) des Nutzenden folgende „Quality of Service“ (QoS) Kriterien erfüllt:
 - Unterstützung von Quality of Service: Type of Service (Layer3) oder Class of Service nach IEEE 802.1p (Layer2)
 - Delay < 150ms (end to end)
 - Jitter (Schwankung der Verzögerung): < 5ms
 - Packet loss < 5%

Die Verfügbarkeit der Telefonie steht in direkter Verbindung mit der Verfügbarkeit Ihres Netzwerkes (Absicherung gegen Stromausfälle etc. der Router und Switches) um auch Notrufe (122,133,144 usw.) absetzen zu können.

9. Sicherheit/Privatheit des Service Office Phone IP.

Drei ist bemüht, die Sicherheit und Privatheit des Services mit allen technisch und ökonomisch vertretbaren Mitteln sicherzustellen.

Um unbefugten Zugriffen vorzubeugen, werden folgende Methoden eingesetzt:

- Firewall mit Intrusion Detection und 7x24h Monitoring inklusiver Bereitschaft vor Ort
- Carrier Grade Hardware inklusiver Hard- und Softwarewartung
- Es werden nur verschlüsselte Passwörter übertragen (MD5 Digest Authentification)
- MPLS Exp Bit Remarking @ Provider Backbone Edge (DoS Prevention)
- MPLS Hub & Spoke IP VPNs (direkte Datenkommunikation zwischen IP-VPN-Nutzenden sind nicht möglich)

Um Missbrauch vorzubeugen, sind Sie für die Geheimhaltung bzw. sichere Verwahrung Ihrer Zugangsdaten (Nutzername, Passwort) verpflichtet. Bei Schaden durch missbräuchliche Verwendung übernimmt Drei keine Haftung.

10. Servicemanagement.

10.1 Service- Verfügbarkeit, Reaktions- und Entstörzeiten, Support Level.

Grundsätzlich gelten hinsichtlich Service-Verfügbarkeit, Reaktions- und Entstörzeiten sowie Support Level die gleichen Zeiten wie bei dem Service Level Agreement des zugrundeliegenden Access. Davon ausgenommen ist jedoch der Gerätetausch (siehe eigener Punkt 17.1) sowie individuelle Konfigurationsänderungen wie Änderungen/Hinzufügen von neuen Nebenstellen, Namens- und Durchwahländerungen, Änderungen/Hinzufügen von Anrufergruppen, Ansagetexte, Feiertage,

Änderungen sämtlicher Anrufszenarien (darunter fallen auch ACD, IVR, ...) sowie sämtliche von Drei zu Verfügung gestellten softwarebasierten Clients.

Falls bei dem zugrundeliegenden Access kein Service Level Agreement verfügbar ist oder nicht abgeschlossen wurde, so gilt bei der Störungsbehebung Best Effort.

10.2 Allgemein.

Um die Verfügbarkeit des Services einhalten zu können, wird dieses von Drei oder von beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler die im Verantwortungsbereich von Drei oder von ihr beauftragten Dritten liegen. Drei wird sich bemühen, Störungen und Fehler die im Verantwortungsbereich von Drei oder von ihr beauftragten Dritten liegen, schnellstmöglich zu beheben. Der Abschluss eines Service Level Agreements steht für dieses Service nicht zur Verfügung. Die Behebung von Fehlern und Störungen die von Drei oder ihren Erfüllungsgehilfen vertreten werden ist entgeltfrei.

Wird Drei zu einer Störungsbehebung gerufen und es wird festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung des Service Office Phone IP vorliegt, oder die Störung zu vertreten ist, ist der für Drei entstandenen Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Spezialistenstundensatz zu ersetzen. Es wird anerkannt, dass 100% Verfügbarkeit technisch generell nicht zu gewährleisten ist. Drei behält sich vor, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen die Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken.

Software-basierte Produkte (z.B. Vermittlungsplatz-Software, CTI Client, Soft Client, Mobile Client, etc.), die von Drei zur Verfügung gestellt werden, müssen ausnahmslos selbst in Betrieb genommen werden. Installation und Problemlösung solcher Clients werden von unserer technischen Fachkraft nicht vorgenommen. Es wird anerkannt, dass die individuelle PC-Konfiguration (z.B. Firewalls, Virens Scanner, etc.) die Funktionalität der Clients beeinträchtigen kann. In so einem Fall kann Drei keinen vor Ort Support übernehmen, ist jedoch bemüht, die Ursache mit Hilfe vom Traces des Nutzenden einzugrenzen.

11. Netzabschlusspunkt.

Der Netzanschlusspunkt legt die Grenze der Verantwortung fest.

Alle Netzeinrichtungen vor der Anschalteinrichtung (auf der Netzseite) und auch die Anschalteinrichtung selbst liegen im Verantwortungsbereich von Drei.

Wenn die Geräte ebenfalls von Drei bereitgestellt werden, dann stehen diese ebenfalls im Verantwortungsbereich von Drei. Ungeachtet dessen haftet der Nutzende Drei dafür, dass die Anschlusseinrichtungen dem erforderlichen Stand der Technik entsprechen und die in diesem Dokument beschriebenen Erfordernisse erfüllen, für den vertraglichen Zweck geeignet und mängelfrei sind sowie sich in dessen uneingeschränkter Verfügungsbefugnis befinden.

12. Verantwortung im LAN.

IP-Telefonie setzt die IP-mäßige Erreichbarkeit einer IP Schalteinheit (Switch) voraus. Das beinhaltet unter anderem die ordnungsgemäße Funktion der Namensauflösung (Erreichbarkeit öffentlicher oder privater DNS Server), die korrekte Vergabe und Handhabung von IP-Adressen (DHCP Server, statische IP-Adressen, etc.), die oft im Bereich des Nutzenden liegen. Das LAN des Nutzenden selbst liegt nicht im Verantwortungsbereich von Drei, das gilt auch für Firewalls, DNS und DHCP Server die auf Seiten des Nutzenden betrieben werden. Vor einer etwaigen Störungsmeldung an Drei (voip_support@drei.com) ersuchen wir daher um entsprechende Überprüfung:

- Haben IP-Telefon bzw. Analogadapter eine entsprechend korrekte IP Konfiguration?
- Funktioniert die Stromversorgung?
- Entspricht die Funktionalität der Firewall (siehe Punkt 13.4), werden Antwortpakete unseres Servers ins LAN durchgelassen?

13. Serviceübergabe.

Für jeden realisierten Zugang erfolgt mit Aushändigung des Übergabeprotokolls für diesen Zugang die Serviceübergabe des Service Office Phone IP. Die Verrechnung der von Drei erbrachten Leistung für diesen Zugang beginnt mit der Inbetriebnahme des Services, spätestens jedoch mit dem Datum des Übergabeprotokolls. Nach Serviceübergabe sind alle Änderungen der Konfiguration selbst durchzuführen. Bei Änderungen der Konfiguration durch Drei entstehen Kosten die nach unseren geltenden Stundensätzen gemäß dem jeweils anwendbaren Spezialistenstundensatz zu ersetzen.

14. Technische Parameter.

Office Phone IP basiert auf dem allgemeinen Standard SIP (Session Initiation Protocol).

Die Standardisierung von SIP wird durch die IETF (Internet Engineering Task Force) durchgeführt, was zu einer offenen Schnittstelle und frei zugänglicher Dokumentation führt (<http://www.ietf.org>). Die RFCs (Request for Comments, (Pre-)Standarddokumentationen), welche hier zur Anwendung kommen werden nun im Folgenden genannt.

14.1 Einschränkungen bei der Nummernvergabe.

Die Nebenstellen 111 bis 144 sind für Notrufe reserviert und dürfen nicht als Nebenstellenklappen verwendet werden. Dadurch ist es möglich, Notrufe auch ohne die amtsholende 0 zu wählen. Der Notruf wird sodann in dem Vorwahlengebiet, dem der Apparat durch Ihren Administrator zugeordnet worden ist, zugestellt. Seitens Drei wird eine Rufnummernlänge (0043 + Kopfnummer + Durchwahl) von maximal 16 Stellen unterstützt (Beispiel 0043 5574 908141 - 10 sind 16 Stellen). Wird diese überschritten, kann eine internationale Erreichbarkeit nicht mehr sichergestellt werden.

Durchwahlen können unterschiedliche Längen aufweisen und auch mit demselben Nummernkreis beginnen (z.B. 20 und 201).

14.2 Umsetzung PSTN zu VoIP Telefonnummern.

Durch die Umsetzung von herkömmlichen Telefonnummern zu Office Phone IP Durchwahlen, die bei der Wahl einer Nebenstelle von einem öffentlichen Telefonnetz aus notwendig werden, kommt es zu einer zusätzlichen Wartezeit im Verbindungsaufbau von ca. 3 Sekunden, in denen auf weitere Durchwahlziffern gewartet wird. Nach dieser Zeit werden nachgewählte Ziffern ignoriert. Ziffern, die nach einem erfolgten Rufaufbau nachgewählt werden, werden als DTMF (Dual Tone Multi Frequency) Informationen analog dem PSTN übertragen.

14.3 RFCs zu Office Phone IP.

Die Definitionen in den im Folgenden genannten RFCs sind die Mindestanforderung an SIP Geräte (SIP UA, SIP User Agents), die an Office Phone IP betrieben werden dürfen. Werden diese nicht erfüllt, ist eine Verwendung des Gerätes an Office Phone IP untersagt.

- RFC3261: SIP: Session Initiation Protocol. J. Rosenberg, H. Schulzrinne, G. Camarillo, A. Johnston, J. Peterson, R. Sparks, M. Handley, E. Schooler. June 2002. (Updated by RFC3265)
- RFC3262: Reliability of Provisional Responses in Session Initiation Protocol (SIP). J. Rosenberg, H. Schulzrinne. June 2002. (Obsoletes RFC2543)
- RFC3263: Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers. J. Rosenberg, H. Schulzrinne. June 2002. (Obsoletes RFC2543)
- RFC3264: An Offer/Answer Model with Session Description Protocol (SDP). J. Rosenberg, H. Schulzrinne. June 2002. (Obsoletes RFC2543)
- RFC3265: Session Initiation Protocol (SIP)-Specific Event Notification. A. B. Roach. June 2002. (Obsoletes RFC2543) (Updates RFC3261)
- RFC3267: Real-Time Transport Protocol (RTP) Payload Format and File Storage Format for the Adaptive Multi-Rate (AMR) and Adaptive Multi-Rate Wideband (AMR-WB) Audio Codecs. J. Sjöberg, M. Westerlund, A. Lakaniemi, Q. Xie. June 2002.
- RFC3581: An Extension to the Session Initiation Protocol (SIP) for Symmetric Response Routing. J. Rosenberg, H. Schulzrinne, August 2003.
- RFC3891: The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header. R. Mahy, B. Biggs, R. Dean. September 2004.
- RFC3892: The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism. R. Sparks. September 2004.

Desweiteren kommen RFC Drafts zur Anwendung, die Vermittlungsfunktionen definieren. Da diese noch nicht endgültig definiert sind, werden den Standards entsprechende Änderungen im Laufe der Zeit nachgezogen werden. Die Drafts werden in Workgroups SIP, SIPPING und Network bearbeitet und sind unter:

- <http://www.ietf.org/ID.html>
- <http://www.ietf.org/ids.by.wg/sip.html>
- <http://www.ietf.org/ids.by.wg/sipping.html>

zu finden.

Diese Drafts seien hier besonders erwähnt:

- Session Initiation Protocol Call Control - Transfer. R. Sparks, A. Johnston Internet-Draft, Expires: August 15, 2004 draft-ietf-sipping-cc-transfer-02.txt
- A Framework for Conferencing with the Session Initiation Protocol. J. Rosenberg Internet-Draft, Expires: December 28, 2004 draft-ietf-sipping-conferencing-framework-02.txt
- Session Initiation Protocol Call Control - Conferencing for User Agents. A. Johnston, O. Levin Internet-Draft, Expires: August 15, 2004 draft-ietf-sipping-cc-conferencing-03'.txt
- Session Initiation Protocol Service Examples. A. Johnston, R. Sparks, C. Cunningham, S. Donovan, K. Summers Expires: January 14, 2005 draft-ietf-sipping-service-examples-07.txt

14.4 NAT und Firewalls.

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im LAN des Nutzens und mit Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT (Network Address Translation) Geräte und Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. externem Netz unterstützen.

Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

- Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:
 - DNS (UDP:53), NTP (UDP:123), HTTP (ohne Proxy) (TCP:80), TFTP (UDP:69), RTP (> UDP:10000), SNMP (UDP:161 und UDP:162), SIP (UDP:5082), HTTPS (TCP:443), XMPP (UDP:5244)
- Für Snom Telefone zusätzlich: TCP 636 (Telefonbuch LDAP)

Alle Source Ports dieser Protokolle müssen bei NAT auf > 1024 übersetzt werden.

Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 40 Sekunden akzeptieren (UDP timeout 120s).

SIP NAT Protokoll Support soll nach Möglichkeit deaktiviert und nur unter vorheriger Prüfung durch Drei angewendet werden.

Es besteht i.a. keine Notwendigkeit, eingehende Verbindungen in den Firewall Rules zuzulassen, solange UDP Stateful behandelt wird.

Werden weitere Einschränkungen in den ausgehenden Verbindungs-Rules gewünscht, so kann der Adressbereich auf die IP-Adressen 62.218.251.48/28 und 81.3.216.0/28 eingeschränkt werden. Dieser Adressbereich gilt bis auf weiteres und kann von Drei ohne Ankündigung geändert werden.

15. Sprachqualität durch Auswahl des Voice Codec.

Office Phone IP stellt 1 Auswahlmöglichkeiten für den Voice Codec zur Verfügung:

- G. 711: Standard Codec ohne Kompression, Sprachqualität vergleichbar ISDN, erforderliche Bandbreite inklusive Overhead pro Gespräch ca. 80 kbit/s, MOS-Wert von 4,3 (optional)

Codec	Übertragungsrate	MOS	Audiofrequenz	Sprachqualität entspricht	Kompression
G.711a	ca. 80 kbit/s	4,3	300 - 3.400Hz	ISDN	Nein

16. Parameterfestlegungen und DHCP-Einstellung.

Generell gilt für alle Geräte, die nicht durch Drei administriert werden, dass Parameteränderungen betreffend Registrar Dienst (Anmelden des Geräts an Office Phone IP), nicht kommuniziert werden, sondern dynamisch entsprechend RFC3263 (via DNS NAPTR und SRV Abfragen) durchzuführen sind.

Zugang für alle Office Phone IP Konfigurationen für Domain Administratoren und Endnutzender:
<https://web.voip.drei.at>

Alle Office Phone IP Geräte setzen ein DHCP Service voraus. Dieses muss zumindest folgende Optionen den Geräten zuweisen:

- IP-Adresse
- Subnet Mask

- Default Gateway (Router)
- Domain Name
- Domain Name Server
- Registrar (SIP Outbound Proxy Server) sip-reg.utanet.at:5082, UDP
- Konfigurationsserver:

Alle Geräte der Typen Snom und Gigaset, sowie der a/b-Adapter erhalten ihre Konfiguration via <https://cont.voip.drei.at>

Der Konfigurationsserver kann auch über DHCP zugewiesen werden. Dabei muss die Option 66 (TFTP Server) den Inhalt „<https://cont.voip.drei.at>“ enthalten. Die Option 67 (Boot File) sollte leer sein. Der jeweilige Snom Telefontyp setzt automatisch den entsprechenden Wert ein. Für Gigaset Telefone muss der Setting Server per DHCP Option 114 mit dem Wert laut <https://cont.voip.drei.at/gigaset> übergeben werden.

17. Stornierung von Telefonapparaten.

Das Service Office Phone IP und alle seine Komponenten (Telefonapparate, Optionen, etc.) wird mit Ihrem Kündigungsverzicht für die vereinbarte Vertragsdauer abgeschlossen. Sollte es Ihre wirtschaftliche Situation erfordern einzelne Apparate vor Ablauf dieser Frist zu stornieren, ist mit dem zuständigen Vertriebsmitarbeiter von Drei eine kommerzielle Vereinbarung zu treffen. Andernfalls können die ausstehenden monatlichen Entgelte bis zum vereinbarten Vertragsende bei der nächsten Rechnungslegung auf einmal in Rechnung gestellt werden.

Stornierte Apparate sind selbst zu entsorgen.

17.1 Austausch von defekten Geräten.

Bei Defekten von einzelnen von Drei zur Verfügung gestellten Geräten (Ausnahme: Torsprechstellen) bietet Drei einen Austausch der betroffenen Geräte nach erfolgter Störungsmeldung an. Das Austauschgerät wird innerhalb von zwei Werktagen nach Störungsmeldung versendet. Die defekten Geräte sind selbst zu entsorgen.

Torsprechstellen:

Bei defekten Torsprechstellen erfolgt nach Störungsmeldung eine Demontage durch einen konzessionierten Elektriker seitens des Nutzenden. Drei übermittelt dem Nutzenden ein elektronisches Versandetikett. Der Nutzende versendet die Torsprechstelle an die auf dem Etikett genannte Adresse. Im Garantiefall wird das defekte Teil getauscht und per Post an den Nutzenden versendet. Sollte eine Reparatur mit Kosten verbunden sein, erhält der Nutzende einen Kostenvoranschlag. Während der Reparatur wird kein Austausch/Leihgerät zu Verfügung gestellt.

18. Optionale Microsoft Teams Direct Routing Anbindung.

Um eine Anbindung von MS Teams an das öffentliche Telefonnetz zu ermöglichen, hat Microsoft das Produkt "Direct Routing" geschaffen. Es schafft eine Verbindung Provider - MS Teams Welt über Microsoft zertifizierte SBCs an das Telefonienetz des Providers.

Bei Drei konfigurieren wir per Kunden einen eigenen SIP-Trunk, der die logische Verbindung über diesen Provider-MS Teams Trunk herstellt.

Das Produkt Office Phone IP kann in Kombination mit MS Teams Anschlüssen parallel verwendet werden, wobei auch zusätzliche Services der Plattform wie IVR, Fax2Mail, Mail2Fax oder auch ACD kombiniert werden können. Zum anderen gibt es eine bidirektionale Synchronisation des Anwesenheitsstatus (Präsenz) zwischen den Systemen, die dafür sorgt, dass der jeweilige Status (z.B. in einem Gespräch) auch auf dem jeweils anderen System angezeigt und berücksichtigt wird (kein Call auf eine besetzte Nebenstelle oder einen User, der gerade in einem Teams Meeting ist).

18.1 MS Teams Direct Routing Anbindung Voraussetzungen.

Um MS Teams Direct Routing verwenden zu können, müssen die entsprechenden Lizenzen erworben und Ihrem Microsoft 365 Mandanten und Usern zugewiesen werden.

Aufgrund des komplexen Lizenz- und Produktschemas von Microsoft lesen Sie bitte die offiziellen Microsoft-Dokumente sorgfältig durch und / oder wenden Sie sich an den lokalen Microsoft-Support oder einen Microsoft Partner / Reseller!

19. Anlagen.

19.1 Anlage 1: Begriffserklärungen.

Feature	Beschreibung	Konfiguration/ Aktivierung durch	Parameter/ Optionen	Standard-funktion
ACD	Automatic Call Distribution (ACD) bietet die Möglichkeit, Anrufszenarien (Call Flows) abzubilden. Ebenso besteht die Möglichkeit für die ACD Funktion verschiedene Ansagetexte vom System aus vorzuspielen, abhängig davon, in welcher Ebene/Status der Anrufer sich befindet	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden	Numerische Rufnummern	Laut Rufnummernplan
Alternative Rufnummer (Alias)	Zusätzlich zur normalen Nebenstellenummer können weitere Nummern oder auch Namen (wählbar über PC) vergeben werden, z.B. bei Umstellung auf einen neuen Rufnummernplan kann die alte Rufnummer als Alias vergeben werden, um auch mit dieser weiterhin erreichbar zu sein	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden	Numerische oder alphanumerische Rufnummern	Laut Rufnummernplan
Anklopfen intern/extern	Wenn eine Nebenstelle besetzt ist, bekommt sie bei einem Anruf ein Aufmerksamkeitszeichen	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden konfiguriert, Nutzender aktiviert	Anklopfen aktiviert oder deaktiviert	Laut Rufnummernplan
Anruferliste	Anzeige aller Anrufe nach verpasst, angenommen und gewählt und der Möglichkeit, die eingetragenen Telefonnummern zu wählen	Nutzender	Auswahl direkt vom Telefon oder Webinterface	Ja
Anrufübernahme	Anrufe können innerhalb einer lokalen Gruppe (z.B. Zimmer) mittels Codes oder Zieltaste von einem anderen Telefon übernommen werden, beliebige Gruppen möglich	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden konfiguriert, Nutzender aktiviert	Aktivierung und Deaktivierung durch Nutzenden	Laut Rufnummernplan
Berechtigungs- klassen	Pro Nebenstelle kann eine individuelle Berechtigung vergeben werden, wobei 7 Klassen angeboten werden: - Nur Interne Gespräche - Gespräche Innerhalb Österreich - Gespräche innerhalb Europas - Gespräche weltweit - Zusätzlich zu Österreich, Europa und weltweit können jeweils österreichische Premiumnummern (z.B. 0930) ausgewählt werden	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan
Blockierungsfreier Internverkehr	Alle Teilnehmer könnten gleichzeitig intern untereinander telefonieren, extern limitiert durch die Anzahl an Amtsleitungen			Ja
Dreierkonferenz	In einem bestehenden Gespräch kann entschieden werden, ob ein zusätzlicher Teilnehmer am Gespräch teilnehmen soll	Nutzender	Apparat Business und Premium	Ja
Durchwahl	Die Nebenstellen können von Anrufern direkt durchgewählt werden	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Ja

Einzelgesprächs-nachweis	Zusätzlich zum Drei Einzelgesprächsnachweis, der mit der monatlichen Rechnung mitgeliefert wird, kann über einen Webbrowser jederzeit eine Abfrage aller Gespräche inklusive Intern Gespräche durchgeführt werden		Datum, Uhrzeit, A-Rufnummer, B-Rufnummer, Dauer Kundennummer-zuordnung (nur mit Komfortpaket)	Laut Konfiguration
Faxanschluss	Mittels Analogadapter lassen sich Faxgeräte (Gruppe 3) an Office Phone IP anschließen	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan
Fernwartung und -konfiguration	Alle zentralen Funktionen können über einen Webbrowser konfiguriert und aktiviert werden	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan
Freisprechen	Telefonieren ohne den Hörer in die Hand nehmen zu müssen	Nutzender	Apparat Business und Premium	Ja
Spezifische Feature Code Prefix	Üblicherweise werden Feature Codes mit einem * eingeleitet und einer # abgeschlossen, diese können bei Bedarf geändert werden	Drei Systemadministrator		Laut Rufnummernplan
Spezifische Feature Codes	Üblicherweise werden Feature Codes von Drei vorgegeben, diese können bei Bedarf geändert werden	Drei Systemadministrator		Laut Rufnummernplan
Kurzwahl	Bis zu 100 Nummern pro Apparat möglich, aus zentraler Datei importierbar	Nutzender	Apparat Business und Premium	Laut Rufnummernplan
Leitungsbelegung (direkte Amtsholung)	Um von der Nebenstellenanlage hinaus wählen zu können (Externgespräch), muss vor der Telefonnummer des Teilnehmers eine Amtsholungskennziffer gewählt werden, üblicherweise "0"	Nutzender		Ja
Makeln	Es kann zwischen 2 Gesprächen hin- und hergewechselt werden	Nutzender		Ja
Nachtschaltung	Spezielle Konfiguration, wenn z.B. die Vermittlung nicht besetzt ist, damit die Gespräche zu einer anderen Nebenstelle umgeleitet werden, sich ein Tonband meldet etc.	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan
Namensanzeige am Telefon	Innerhalb der Nebenstellenanlage wird der Name des Anrufers angezeigt	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden	Apparat Business und Premium	Ja
Paralleles Läuten	Bis zu 5 weitere Telefonnummern können bei einem Anruf parallel angerufen werden (z.B. läuten zusätzlich das Handy und ein Telefon im Sekretariat), das Gespräch hat der Apparat, der zuerst abhebt, die anderen Apparate läuten dann nicht mehr	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan
Rufweiterschaltung immer	Alle eingehenden Gespräche werden sofort auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox weitergeleitet	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan
Rufnummernplan	Jeder beliebige Rufnummernplan wählbar, 1-5 stellig	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Konfiguration
Rufweiterschaltung nach Zeit wenn Telefon frei	Alle eingehenden Gespräche werden, wenn nicht abgehoben wird, nach einer konfigurierbaren Zeit auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox weitergeleitet	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan

Rufweiterschaltung wenn Telefon besetzt	Alle eingehenden Gespräche werden, wenn der Teilnehmer besetzt ist, sofort auf eine eingetragene Rufnummer z.B. Sprachbox weitergeleitet	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan
Rückfrage	Aus einem bestehenden Gespräch kann bei einem zusätzlichen Teilnehmer eine Rückfrage durchgeführt werden	Nutzender		Ja
Übermittlung der Telefonnummer (CLIP)	Der angerufene Teilnehmer (B) sieht, abhängig von seinem Telefonapparat, die Telefonnummer des Anrufers (A)			Ja
Unterdrücken der Telefonnummer (CLIR)	Der Anrufer (A) kann die Rufnummernanzeige beim angerufenen Teilnehmer (B) unterdrücken	Nutzender		Laut Rufnummernplan
Verbinden	Der Teilnehmer kann Gespräche mit oder ohne Vorankündigung zu einer anderen Rufnummer verbinden	Nutzender		Ja
Wahlwiederholung	Es können die letzten gewählten Telefonnummern wieder gewählt werden	Nutzender		Ja
Web-Administration	Konfiguration der persönlichen Einstellungen über Web-Interface	Nutzender		Laut Konfiguration
Zielwahl	Wichtige Rufnummern können mit einem einstelligen Code gewählt werden	Nutzender		Laut Rufnummernplan
Anrufumleitung selektiv	Alle ankommenden Gespräche werden sofort auf eine Rufnummer z.B. Sprachbox umgeleitet, ausgenommen eine wählbare Rufnummer (z.B. Sekretariat)	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan
Chef/Sek	Bei einer Chef/Sekretariat Situation ist es möglich, dass der Chef alle Gespräche in sein Sekretariat umleitet, das Sekretariat kann den Chef aber direkt anrufen und Gespräche verbinden	Nutzender	Start- und Endzeit wählbar, in der die Funktion genutzt werden soll	Laut Rufnummernplan
Einzelgesprächsnachweis	Auflistung aller Gespräche der Nebenstellenanlage, intern und extern	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Konfiguration
Kundennummern-Zuordnung (Zuordnung von Telefongesprächen)	Die Kosten für ein Telefongespräch können einer Kundennummer zugeordnet werden, Auswertung mittels Web-Einzelgesprächsnachweis und Einbindung mittels CSV in andere Applikationen	Nutzender	Im Gespräch wird die Kundennummer per Telefontastatur eingegeben	Laut Konfiguration
Musik im Wartezustand	Anrufer bekommen einen Text/Musik eingespielt, wenn der gerufene Teilnehmer das Gespräch zu einem anderen Teilnehmer vermittelt, Text/Musik jederzeit änderbar	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan
Text vor Melden	Anrufer bekommen einen Text/Musik eingespielt, bevor der gerufene Teilnehmer sich meldet, Text/Musik jederzeit änderbar	Systemadministrator/ Administrator des Nutzenden		Laut Rufnummernplan

19.2 Anlage 2: Option Unified Messaging.

Hutchison Drei Austria GmbH, Brünner Straße 52, 1210 Wien, Österreich
Handelsgericht Wien, FN 140132b, www.drei.at/datenschutz, UID ATU 41029105
www.drei.at/business

Voicemail.

Jede Nebenstelle hat die Möglichkeit zur Benutzung einer individuellen Voicemail. Die Voicemail kann mit einer persönlichen Begrüßung besprochen werden. Jeder Nutzender kann sich die Kriterien, wann auf die Voicemail umgeleitet werden soll, mittels Web-Browser konfigurieren. Hinterlassene Anrufe werden bei den Apparaten signalisiert. Die Speicherkapazität pro Nutzenden ist ausreichend groß dimensioniert (> 30 Minuten), damit auch bei längerer Benutzung der Umleitung auf die Voicemail z.B. im Urlaub möglichst viele Gespräche aufgezeichnet werden können. Mittels Nutzernamen und PIN kann die Voicemail Box von jedem Telefon (z.B. Mobil) abgehört werden. Voicemail kann als Option bestellt werden. Die Funktion steht dann, abhängig von der Konfiguration durch den Administrator des Nutzenden, allen Nebenstellen zur Verfügung.

Voicemail2email.

Mittels Voicemail2email werden eingegangene Nachrichten auf der Voicemail Box automatisch als Anhang (.wav) an die in der Systemkonfiguration vorgegebene Adresse des jeweiligen Nutzenden weitergeleitet. Die Mail kann dann im jeweiligen Mailprogramm geöffnet und abgehört werden.

Die Voicemail wird in der Voicemail Box als abgehört gekennzeichnet und nach 30 Tagen automatisch gelöscht. Versendete Voicemails enthalten im Betreff die Rufnummer des Anrufers, damit eine rasche Übersicht und Priorisierung im Mailprogramm vorgenommen werden kann.

Fax2email.

Mit dieser Option ist es möglich, eingehende Faxnachrichten auf persönliche E-Mail-Adressen (die in der Systemkonfiguration vorgegebene Adresse des jeweiligen Nutzenden) weiterleiten zu lassen (TIFF-Format). Man wählt dafür z.B. vor der Nebenstellenummer des Teilnehmers zusätzlich eine Faxkennung (bspw. „9“). Beispiel: Nebenstellenummer ist 17, Faxnebenstelle daher 917.

Aus Systemgründen haftet Drei nicht für unzustellbare E-Mails (Fax, Voicemail2email).

Mail2Fax.

Mit dieser Option ist es möglich, ausgehende Faxnachrichten von jedem E-Mail fähigen Client zu versenden. Als Anlage können „pdf“ Dokumente via E-Mail an eine Faxrufnummer versendet werden. Weiters bekommt der Absender der E-Mail/Faxnachricht eine Bestätigung in sein persönliches E-Mail-Postfach zugestellt.

Drei haftet nicht für unzustellbare E-Mails (Fax, Voicemail2email).

Anrufaufzeichnung.

Mit dieser Option ist es möglich eingehende und/ oder ausgehende Anrufe auf Subscriber-Ebene permanent oder nach Bedarf aufgezeichnet werden.

Instant Messaging.

Mit dieser Option ist es möglich für den User mit der dazugehörigen Lizenz, mittels Chats mit anderen Benutzern desselben Unternehmens zu kommunizieren.

19.3 Anlage 3: Option Mobile Clients.

Die Mobile Clients von Drei ermöglicht es Ihnen, mittels Smartphones die Services von Office Phone IP zu nutzen. Der Zugriff auf das Office Phone IP-Service wird mittels Mobile Client im Rahmen einer Smartphone-App realisiert. Dieser mobile Client kann aus den entsprechenden App-Stores auf Ihr Smartphone geladen werden.

Je aktivierter Office Phone IP Nebenstelle kann einen Mobile Client betreiben. Voraussetzung zum Betrieb der Applikation ist eine Datenverbindung über WLAN bzw. Mobile Daten. Ankommende und abgehende Gespräche werden über diese Datenverbindung abgeführt.

Gespräche innerhalb des internen Netzes des Nutzenden sind sowohl zwischen Festnetztelefon und mobilen Client als auch zwischen mobilen Clients kostenlos. Für die Datenverbindung können je nach Anbieter entsprechend dessen Entgeltbestimmungen Entgelte anfallen.

Gespräche mit Terminierung im PSTN bzw. Mobilfunknetzen werden über Dreis unternehmenseigene Netzkopplungspunkte geführt und unterliegen den Entgeltbestimmungen des zugrundeliegenden Services Office Phone IP von Drei.

Die genauen Funktionen der Mobile Clients entnehmen Sie bitte den Dokumenten:

- Anleitung Mobile Clients für iOS
- Anleitung Mobile Clients für Android

Es besteht im Rahmen der mobilen Clients die Möglichkeit die für Office Phone IP zugeteilte geographische Rufnummer als Network Provided Number einzusetzen. Die Nutzung dieses Features ist gem. § 49 KEM-V mit der Nutzung des ortsfesten Netzabschlusspunkt (Geschäftsräumlichkeiten) verbunden. Standortunabhängige Rufnummer (=Rufnummern im Bereich 720) können gem. § 70 KEM-V in ganz Österreich und auch außerhalb des österreichischen Bundesgebietes verwendet werden, dies unter der Maßgabe, dass der Nutzungsschwerpunkt im österreichischen Bundesgebiet erfolgt. Rufnummern im Bereich 0720 werden von Drei angeboten.

Die Mobile Clients unterstützen ausschließlich Mobiltelefone mit den Betriebssystemen iOS (ab Version 5.1), sowie Android (ab Version 4.0) und Originalfirmware. Als Sprachcodec wird im Mobilnetz, als auch im WLAN G.711a eingesetzt.

Drei betrachtet WLAN als inhärent unsicheren Zugangskanal. Bei Verwenden von WLAN als Zugangskanal, verpflichten Sie sich zu mindestens folgenden Sicherheitsmaßnahmen:

- Änderung und Verbergen der standardmäßig vom Routerhersteller werksseitig vorgegebenen SSID
- Aktivieren der WLAN Verschlüsselung auf Level WPA2 und Einsetzen (alternativ)
 - eines Pre-Shared Key (Länge mindestens 20 Stellen, zufällige Kombination von Buchstaben, Ziffern und Sonderzeichen)
 - einer WPA2 Enterprise Lösung (RADIUS)
- Einrichten eines MAC-Adressfilters mit aktiver Beschränkung auf eigenen, mobilen Telefonen.

Drei übernimmt für die Mobile Clients keinerlei Verbindungs- und Funktionsgarantie, insbesondere bei Verwendung von Mobilfunk- und nicht eigenen WLAN-Netzen des Nutzens ist es jederzeit und ohne vorherige Benachrichtigung möglich, dass die Clienterreichbarkeit nur eingeschränkt zur Verfügung steht oder auch gänzlich ausfällt. ist auf Seiten des Nutzens sicherzustellen, dass die verschiedenen angebotenen Modi: Callback, Callthrough und VoIP bekannt und diese dem Anwendungsfall entsprechend angewendet werden können. Drei haftet nicht für Kosten, die aus unsachgemäßer oder irrtümlicher Verwendung entstehen.

Anmerkung zu der Funktionalität:

Drei kann keine Garantie der Funktionalität in fremden Netzwerken (unabhängig davon ob es sich um eine WLAN- oder eine Datenverbindung handelt) sicherstellen.

19.4 Anlage 4: Option Desktop/ Web-Clients.

Die Desktop/ Web-Clients von Drei verschmelzen Festnetz und PC zu einer einzigartigen komfortablen und schnellen Telefonie-Lösung für Unternehmen. Rufannahme und Gesprächsaufbau über den Computer sind damit ein Kinderspiel.

Desktop/ Web-Control.

Desktop/ Web-Control erweitert den Computer um ein Kontakt- und Anruf-Verzeichnis, aus dem heraus per Mausklick ein Ruf aufgebaut werden kann (Click2Dial).

Desktop/ Web-Communicator.

Desktop/ Web-Communicator bietet zusätzlich umfassende und praktische Präsenzinformationen sowie VoIP Dienste.

Desktop/ Web CTI.

Desktop/ Web CTI integriert sich zusätzlich nahtlos in Microsoft Outlook und jeden anderen TAPI-Mailclient.

19.5 Anlage 5: Option Torsprechstellen.

Die Office Phone IP bietet die Möglichkeit modulare Torsprechstellen vom Hersteller „2N“ einzubinden. Die Torsprechstelle besteht aus zwei bzw. aus drei Modulen und ist in einer Aufputz- und eine Unterputzvariante erhältlich. Darüber hinaus verfügt die Torsprechstelle über zwei Relais und kann an einen Türöffner (nicht im Lieferumfang enthalten) angeschlossen werden.

Torsprechstelle mit Video

- IP Videokamera mit IR-Nachtsichtfunktion
- Türmodul (Türsprechstelle mit Lautsprecher, Freisprechmikrofon und Eingängen für externe Ruftasten, 2 Relais)
- Tastenmodul

- Bis zu 5 Tasten

Das Videobild kann nur in Verbindung mit dem Apparat snom D765 angezeigt werden. Es werden keine Bilder oder Videos oder dergleichen aufgezeichnet.

Torsprechstelle ohne Video

- Türmodul (Türsprechstelle mit Lautsprecher, Freisprechmikrofon und Eingängen für externe Ruftasten, 1 Relais)
- Blende
- Tastenmodul
 - Bis zu 5 Tasten

Allgemeines.

Pro Torsprechstelle wird eine Office Phone IP Nutzenderlizenz benötigt. Der ankommende Anruf wird standardmäßig auf der Nebenstelle der Vermittlung signalisiert. Durch Drücken der „Raute-Taste“ kann ein Relais z.B.: ein Türöffner aktiviert werden (nicht im Lieferumfang enthalten).

Bei der Verwendung von Torsprechstellen gelten folgende Hinweise.

Die Sprechstelle wird konfiguriert und einbaufertig von Drei an den Nutzenden übergeben. Die Montage und der elektrische Anschluss (ebenso der Anschluss an einen Türöffner oder dergleichen) hat von einem konzessionierten und durch den Nutzenden beauftragten Elektrounternehmen zu erfolgen. Ein Netzwerk Anschluss mit RJ45 Stecker und CAT5 oder besser ist bauseitig vorzusehen. Die Stromversorgung hat über PoE (802.3af-2003) zu erfolgen. Alternativ kann auch ein PoE Injektor (optional) verwendet werden.