



Servicebeschreibung A1 Hosted Communication Service über A1 Service Netz Schule

1 Leistungsgegenstand

Diese Servicebeschreibung gilt ab 30. Juli 2015.

A1 Hosted Communication Service (im Folgenden kurz A1 HCS) versorgt mit einem zentral betriebenen Cisco Unified Communication Manager ihre Standorte und Mitarbeiter mit integrierten Kommunikationsservices. Somit ist die Kommunikation Ihrer Bildungseinrichtung bereits jetzt bestens für zukünftige Anforderungen gerüstet.

Die A1 HCS Leistungsdetails:

- Mandantenfähiger Cisco Unified Communications Manager
- Jederzeit erweiterbar durch zusätzliche Services (z.B. Fax)
- Flexible Selbstverwaltung durch Ihre Mitarbeiter
- Einfache zentrale Administration durch Ihre IT Abteilung
- Einbindungsmöglichkeiten in die bestehende IT

2 Voraussetzungen

- Eine Anbindung an A1 Service Netz Schule
- Eine von A1 HCS unterstützte LAN Infrastruktur
- Einen ISDN-Anschluss von A1 am Standort, ohne Betreibervorauswahl

3 Beschreibungen

Standort-Backup

Das Modul Backup ermöglicht im Falle eines Leitungsausfalles (Nicht-Erreichbarkeit des zentralen Services) am Standort mit zentralem Telefon-Ausgang weiterhin die aktive und passive Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiter.



Text vor Melden / Music on Hold

Mit Text vor Melden (TvM) hören ihre Anrufer ihre Informationen bereits vor dem Melden eines ihrer Mitarbeiter. Music on Hold spielt ihren Anrufern Musik, während diese warten. Optional können Ansagetext und Musik von ihnen als MP3-Datei zur Verfügung gestellt werden.

Hinweis: Auf das eventuelle Erfordernis von Lizenzen nach dem Urheberrechtsgesetz darf hingewiesen werden.

Cisco Jabber

Cisco Jabber ist eine Applikation, die Ihren Mitarbeitern das Verwalten der eingehenden und abgehenden Rufe direkt am Computer ermöglicht. So können Sie mit Jabber sowohl telefonieren als auch Ihre Cisco Telefone über den Computer steuern. Zusätzlich können Sie mit anderen Jabber Benutzern über die Applikation chatten und auch den Anwesenheitsstatus der Jabber Benutzer einsehen.

Vermittlungsarbeitsplatz

Mit dem übersichtlichen Vermittlungsarbeitsplatz können Ihre Mitarbeiter ankommende Anrufe, z.B. am ServiceDesk, schnellstmöglich weiterleiten. Hierfür werden Informationen des Anrufers aber auch Informationen der potentiellen Vermittlungsziele übersichtlich angezeigt.

Voicemail

Kein Anruf geht verloren, dank der Möglichkeit Sprachnachrichten zu hinterlassen. Die aufgenommene Sprachnachricht erhalten Sie als Audio-Datei per E-Mail zugestellt.

Fax2Mail

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern das einfache Senden und Empfangen von Faxnachrichten über Ihre etablierten Office-Applikationen. Mit der Integration als Drucker können aus jeder Applikation Faxnachrichten versendet werden. Eingehende Faxnachrichten erhält der Empfänger als PDF-File via E-Mail.

Gebührendatenverarbeitung

Mit der internen Gebührendatenverarbeitung (GDV) wissen Sie immer wo Kosten auflaufen. Online frei konfigurierbare Reports können automatisiert erstellt und versendet werden.



IP Phone Cisco CP-7821

Einfach zu bedienendes Telefon

- Basistelefon mit integriertem Switch
- 396 x 162 monochrom LCD
- Freisprechfunktion
- 2 Leitungstasten
- 4 dynamische Softkeys
- Dedizierte Funktionstasten



IP Phone Cisco CP-7841

Benutzerfreundliches kosteneffizientes Telefon

- Komforttelefon mit integriertem Switch
- 396 x 162 monochrom LCD
- Freisprechfunktion
- 4 Leitungstasten
- 4 dynamische Softkeys
- Dedizierte Funktionstasten



IP Phone Cisco CP-7861

Telefon für intensive Nutzung

- Komforttelefon mit integriertem Switch
- 396 x 162 monochrom LCD
- Freisprechfunktion
- 16 Leitungstasten
- 4 dynamische Softkeys
- Dedizierte Funktionstasten



IP Phone Cisco CP-7942G

Exzellente Sprachqualität für Vielnutzer

- Businessstelefon mit integriertem Switch
- 320 x 222 monochrom LCD
- Freisprechfunktion
- 2 Leitungstasten
- 4 dynamische Softkeys
- Unterstützung von XML-Applikationen
- Anschluss für eine Sprechgarnitur





IP Phone Cisco CP-7965G

Managementtelefon mit großem Funktionsumfang

- High End Telefon mit integriertem Switch
- 320 x 240 Farb-LCD
- Freisprechfunktion
- 6 Leitungstasten
- 4 dynamische Softkeys
- Unterstützung von XML-Applikationen
- Anschluss für eine Sprechgarnitur



Cisco Analogadapter

- IP/Analog Adapter für die Anbindung analoger Endgeräte (zB Fax, Schnurlostelefon, Anrufbeantworter)

4 Anhang Technik

WAN Infrastruktur

A1 HCS benötigt einen Anschluss an A1 Service Netz Schule.

LAN Infrastruktur

A1 HCS benötigt eine geeignete LAN Infrastruktur. Die Anforderungen sind:

- Strukturierte CAT5 LAN Infrastruktur
- Ausreichend Bandbreite für die Sprachpakete
- Quality of Service (QoS) im LAN
- VLAN-fähige Komponenten

Sollen kundeneigene LAN Komponenten eingesetzt werden, wird die Konfiguration durch Techniker der A1 nur auf von A1 unterstützten Komponenten durchgeführt. Anderenfalls hat der Kunde selbst dafür Sorge zu tragen, dass den Anforderungen entsprochen wird.

Voraussetzungen für Cisco Jabber

- Microsoft Windows 7 oder Windows 8
- Prozessor mit 1GHz oder höher
- Mindestens 512 MB RAM-Speicher
- Grafikauflösung mindestens 1024x768 Pixel
- 2GB freier Festplatten-Speicher
- Microsoft Office 2007, 2010, 2013



- Verbindung zwischen Daten- und Sprach-VLAN

Voraussetzungen Vermittlungsarbeitsplatz

- Microsoft Windows 7 oder Windows 8
- Professional/Ultimate/Enterprise
- Microsoft Net 4.0 Extended Framework
- Prozessor mit 2GHz oder höher
- 2 GB RAM-Speicher oder mehr
- Grafikauflösung 1024x768 Pixel oder höher
- 4GB freier Festplatten-Speicher
- Kompatibel mit DirectX 10 oder höher

Mitwirkungspflichten

Für die Einrichtung und Konfiguration von A1 HCS sind insbesondere folgende Daten je Standort notwendig:

- Vollständiger Rufnummernplan
- Kopfrufnummern des Standortes
- Faxrufnummern
- LAN Infrastruktur
- Stromanschlüsse nach Vereinbarung
- PC-Infrastruktur für die Installation der Applikationen
- Klimatechnische Bedingungen für die Netzwerkkomponenten
- Infrastruktur für optionale Endbenutzer-/Admin-Schulung
- Teilnehmer von Sammelanschlussnummer
- Besondere Callroutings sowie
- Name und Kontaktdaten des Kundenadministrators
- Zutrittsberechtigungen

Die notwendigen Daten sind mit der Auftragserteilung an A1 zu übermitteln.

Austausch von Komponenten

Technologiebedingt kann die technische Unterstützung von Endgeräten nur bis zum Ablauf der ursprünglichen Mindestvertragsdauer erfolgen. Nach Ablauf der MVD kann es notwendig werden, die im Angebot angeführten Komponenten auf Kosten des Kunden gegen neue Komponenten zu tauschen, um die vertraglich zugesagten Funktionalitäten aufrechterhalten zu können. Die dadurch entstehenden Kosten sind nicht Inhalt dieses Angebotes.



5 Vertragsbedingungen

Wiederverkauf: Der Wiederverkauf an Dritte ist nicht gestattet.

AGB: Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von A1 in der jeweils gültigen Fassung: AGB Solutions. Diese AGB können Sie im Internet unter www.A1.net abrufen.

Vertragsdauer: Der Vertrag wird auf 36 Monate abgeschlossen. Nach Ablauf der Mindestvertragsdauer können Sie den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Kalendermonats kündigen.

Mindestvertragsdauer (MVD): Während der MVD ist keine ordentliche Kündigung möglich. Wird diese MVD trotzdem unterschritten, verrechnen wir ein Restentgelt in Höhe der Summe der monatlichen Entgelte ohne Rabatt bis zum regulären Vertragsende. Nähere Infos bei Ihrem A1 Betreuer. Die Mindestvertragsdauer beginnt mit Ablauf des Tages, an dem die Leistung erbracht wurde, frühestens jedoch mit Abschluss des die Mindestvertragsdauer vorsehenden Vertrages.

Liefermodalitäten: Die Herstellungs- bzw. Lieferzeiten richten sich nach den eingesetzten Dienstleistungen und Produkten und liegen je nach Lösungsausprägung zwischen 8 und 12 Wochen. Etwaige Verzögerungen aufgrund von technischen und betrieblichen Notwendigkeiten können nicht ausgeschlossen werden.

Abnahme: A1 kann Sie zu einer Abnahme oder Teilabnahme einladen. Diese muss innerhalb von innerhalb von 7 Tagen erfolgen. Bloß geringfügige Mängel berechtigen Sie nicht zur Verweigerung der Abnahme. Die Verrechnung der Leistung erfolgt entweder nach Unterzeichnung eines Abnahmeprotokolls oder im Falle der ungerechtfertigten Verweigerung der Abnahme, 7 Tage nach Bereitstellung der Leistung.

Leistungsänderung: A1 ist berechtigt, die angebotenen Leistungen jederzeit durch technologisch weitgehend gleichwertige Lösungen zu ersetzen, sofern die vertraglich zugesagten Funktionalitäten unberührt bleiben.

Entgeltbestimmungen: Beginnt die Verrechnung während eines Monats, so sind die monatlichen Entgelte für den Rest des Monats anteilig zu leisten. Einmalige Entgelte werden nach Erbringung der Leistung in der nächsten laufenden Rechnung verrechnet.



Indeksicherung: Die Preise unterliegen einer jährlichen Wertsicherung nach dem Verbraucherpreisindex (VPI) 2010 oder dem an seine Stelle tretenden Index. Ausgangsbasis für die Wertsicherungsberechnung ist die für den Monat, in dem das gegenständliche Angebot gelegt wurde, verlaubliche Indexzahl.

Geheimhaltung: Die Konditionen dieses Angebotes sind streng vertraulich und dürfen ohne schriftliche Zustimmung von A1 nicht an Dritte gehen. Diese Verpflichtung gilt auch nach Vertragsende und ist auch auf Mitarbeiter und Subunternehmer zu übertragen.

Sonstiges: Das Angebot richtet sich nicht an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG). Zusatzvereinbarungen sind nur schriftlich möglich. Sie erlauben uns Ihr Unternehmen als A1 Referenz zu nennen.

Gerichtsstand: Als ausschließlich zuständiges Gericht wird das für Handelssachen zuständige Gericht in Wien vereinbart. Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Normen des UN Kaufrechts sowie aller Normen, die auf dieses verweisen.

6 On Site Support

On Site Support bietet die Störungsbehebung vor Ort, wenn die Behebung aus der Ferne (Remote Support) nicht möglich ist. Die Vor-Ort-Entstörung ist in den Kosten (inkl. Material, Fahrt- und Reisekosten) enthalten.

6.1 Ablauf

Störungen melden Sie unter der kostenlosen Servicenummer 0800 664 444 oder per Kontaktformular auf a1.net.

Im ersten Schritt erfolgt jede Fehlerbehebung aus der Ferne mit Hilfe der Informationen im Network Management Center. Sollte ein Vor-Ort-Einsatz nötig sein, wird in einem zweiten Schritt der On Site Support verständigt.

Der A1 Techniker vereinbart einen Termin für einen Vor-Ort-Einsatz innerhalb der Servicezeiten.



Beispiele für Vor-Ort-Einsätze:

- Eine defekte Konfiguration oder Betriebssoftware wird wiederhergestellt oder ersetzt.
- Ein defektes Endgerät wird gegen ein gleichwertiges Gerät ersetzt. Das Ersatzgerät wird konfiguriert und in Betrieb genommen.

6.2 Zeiten

Reaktionszeit: maximal 4 Stunden

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Störungsmeldung und dem Eintreffen des A1 Technikers am Kundenstandort. Vor Ort beginnt der A1 Techniker unverzüglich mit der Störungseingrenzung.

Entstörzeit: maximal 8 Stunden

Die Entstörzeit beginnt mit Eintreffen des A1 Technikers beim Endgerät am Kundenstandort und endet mit der Behebung der Störung (Wiederinbetriebnahme). Vom Kunden oder von Dritten verursachte Verzögerungszeiten, welche die Entstörung beeinflussen unterbrechen die Entstörzeit.

Servicezeiten: Montag – Freitag, 8 – 17 Uhr

Sowohl die Reaktions- als auch die Entstörzeit gelten nur innerhalb der Servicezeiten. Zeiten außerhalb der Servicezeiten unterbrechen die Reaktions- bzw. Entstörzeit.