

vPBX - virtuelle Telefonanlage

PRODUKTBESCHREIBUNG

1. ALLGEMEINES

1.1. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der toplink GmbH, im Folgenden toplink genannt. Die AGB stehen unter www.toplink.de zur Verfügung.

1.2. Hotline und Support

Der Kunde erhält Support durch die toplink-Supportline gemäß gebuchtem Service Level Agreement (SLA). Bei Problemen, die nicht auf eine Störung seitens toplink zurückzuführen sind, wird gemäß tpl_service Preisliste abgerechnet.

2. ALLGEMEINE LEISTUNGSMERKMALE

2.1. Allgemeine Dienstbeschreibung

Mit tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) stellt die toplink GmbH dem Kunden eine zentrale virtuelle Telefonanlage, basierend auf VoIP, zur Verfügung. Dieses System übernimmt nur die internen Vermittlungsfunktionen, zum Zugang in das öffentliche Telefonnetz wird das Produkt tpl_sip.business empfohlen. Die tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) wird auf einem Hochleistungs-Server im Rechenzentrum der toplink gehostet. Der Kunde nutzt dieses System in Miete und kann jederzeit die Anzahl der Nebenstellen erweitern. Der Dienst beinhaltet die Wartung der Hardware sowie Software und alle damit verbundenen Kosten. Der Kunde zahlt für die Nutzung des Systems ein monatliches Entgelt.

Der für den Zugang zur tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) erforderliche Internet-Anschluss ist nicht Bestandteil dieses Vertrags. Es wird empfohlen hierzu tpl_dsl Produkte zu verwenden.

Der für die Vermittlung von Gesprächen aus dem öffentlichen Telefonnetz sowie in das öffentliche Telefonnetz erforderliche SIP Zugang ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Um tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) nutzen zu können, wird ein Telefonanschluss von toplink (tpl_sip.business) benötigt.

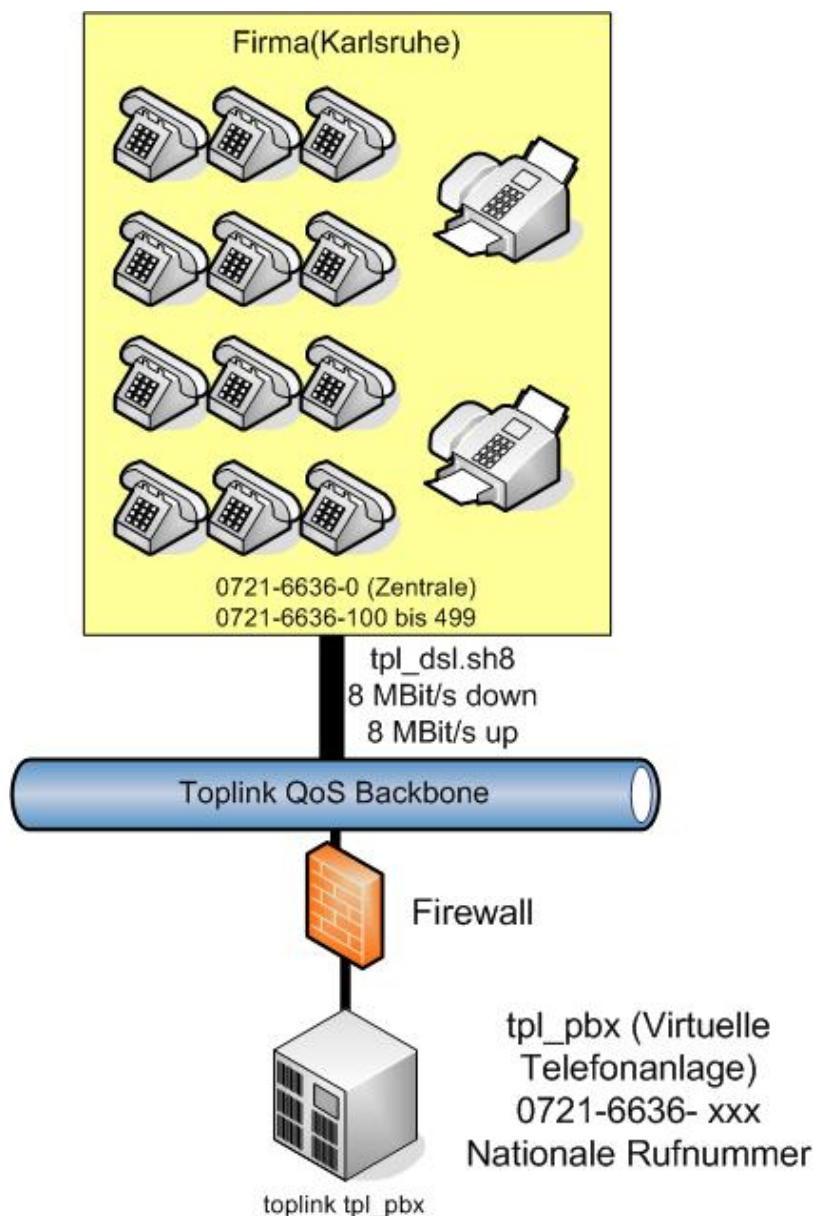
3. FUNKTIONSWEISE

Die Sprachverbindungen erfolgen prinzipiell immer über die tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) - so kann die tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) auch für mehrere Kundenstandorte eingesetzt werden.

Durch diese Lösungen können, unabhängig vom Standort der benötigten Telefoniearbeitsplätze, alle Funktionen von allen Nutzern benutzt werden, z. B. um eine zentrale Vermittlung für alle Standorte einzusetzen.

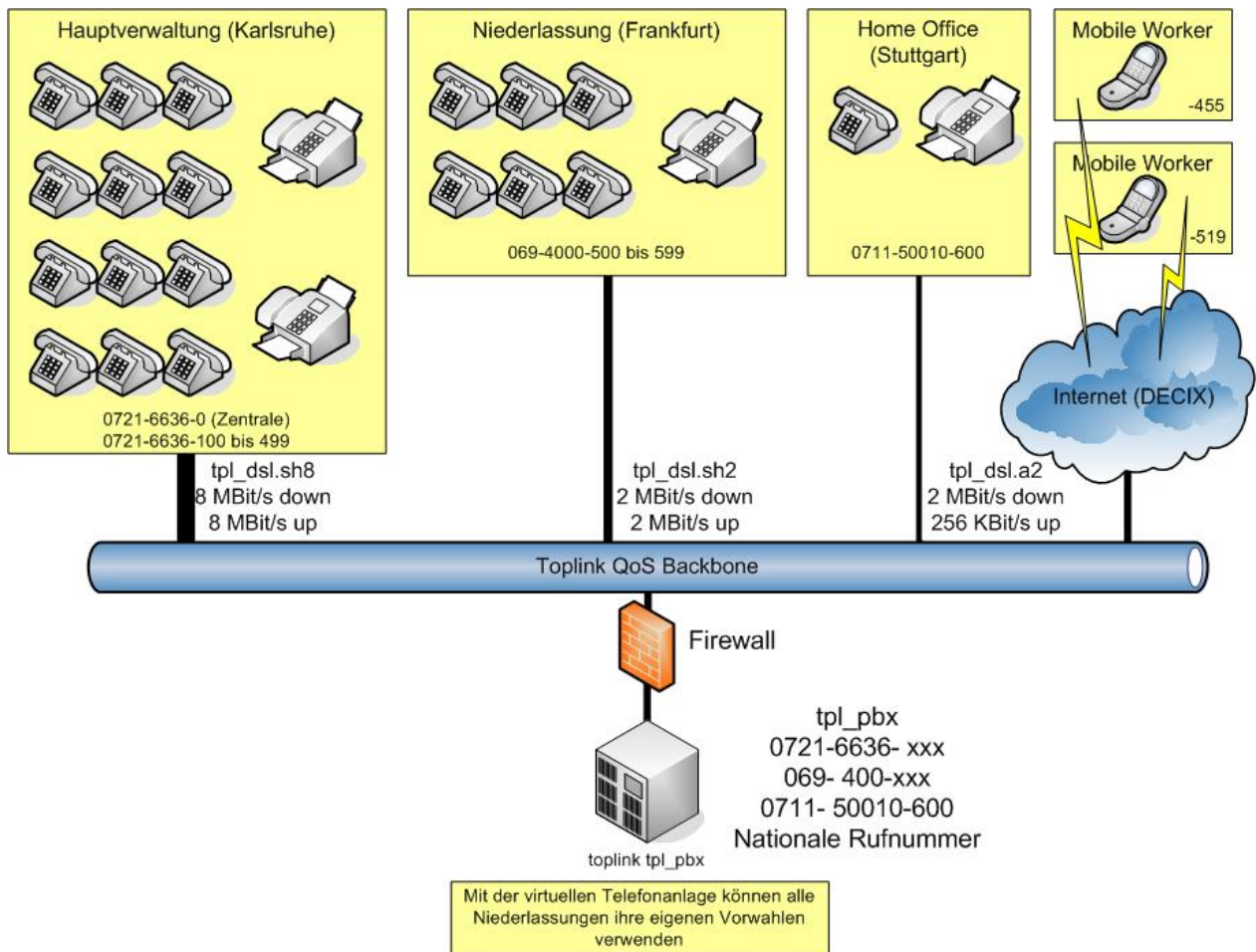
3.1. Einzelner Standort

Bei der Anbindung eines Standortes werden die Rufnummern des Firmenstandortes verwendet. Telefonate zwischen den Nebenstellen werden über die PBX geleitet. Gespräche in das öffentliche Telefonnetz und aus dem öffentlichen Telefonnetz werden über `tpl_sip.business` vermittelt oder zugeführt. Sie profitieren von der Flexibilität und können jederzeit weitere Standorte anbinden, Home Office Arbeitsplätze integrieren oder einfach nur ohne weitere Investitionskosten wachsen.



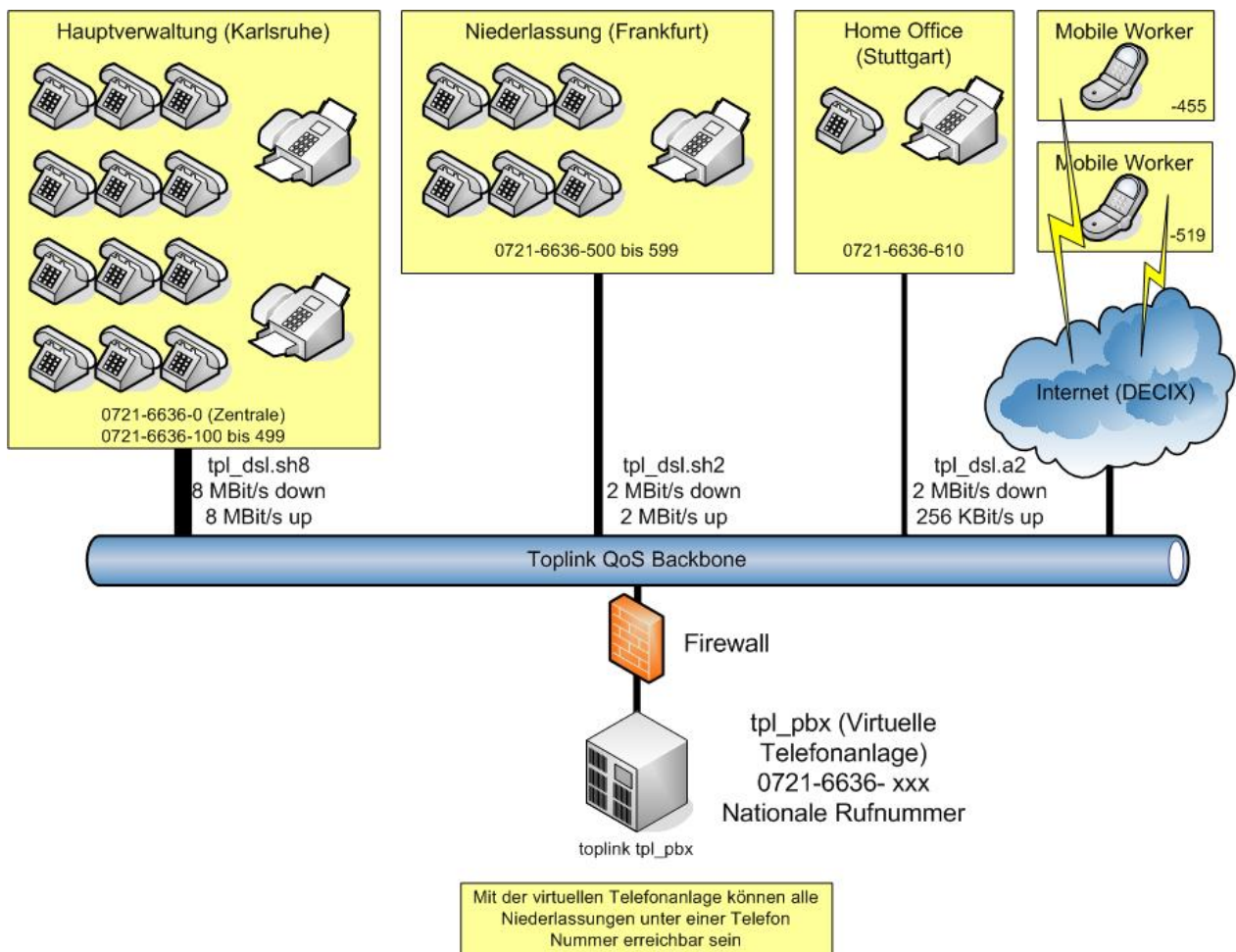
3.2. Niederlassung mit der jeweiligen Ortsvorwahl

Bei der Anbindung mehrerer Standorte können die Rufnummern des jeweiligen Firmenstandortes verwendet werden. Somit zeigen Sie dem Kunden regionale Nähe und benötigen aber nur eine zentrale Telefonanlage. Telefonate zwischen den Nebenstellen und Niederlassungen werden über die PBX geleitet und sind kostenlos. Gespräche in das öffentliche Telefonnetz und aus dem öffentlichen Telefonnetz werden über `tpl_sip.business` vermittelt oder zugeführt. Sie profitieren von der Flexibilität und können jederzeit weitere Standorte anbinden, Home-Office Arbeitsplätze integrieren oder einfach nur ohne weitere Investitionskosten wachsen.



3.3. Niederlassung mit einer zentralen Telefonnummer

Bei der Anbindung mehrerer Standorte können die Rufnummern der Firmenzentrale verwendet werden, alle Niederlassungen sind somit in der Kommunikation zu einer großen Firma zusammengewachsen. Die Telefonvermittlung kann so zentral für alle Niederlassungen nahtlos erfolgen. Telefonate zwischen den Nebenstellen und Niederlassungen werden über die PBX geleitet und sind kostenlos. Gespräche in das öffentliche Telefonnetz und aus dem öffentlichen Telefonnetz werden über `tpl_sip.business` vermittelt oder zugeführt. Sie profitieren von der Flexibilität und können jederzeit weitere Standorte anbinden, Home-Office Arbeitsplätze integrieren oder einfach nur ohne weitere Investitionskosten wachsen.



3.4. Technische Voraussetzungen

Voraussetzung für tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) ist mindestens ein IP-Zugang in das IP-Netz von toplink. Für die Anbindung von tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) an die öffentliche Telefonie (PSTN) wird ein VOIP Account von toplink benötigt, eine SIP-Trunking Produkt das die Zuordnung von Nebenstellen über einen Account ermöglicht. Die benötigten Endgeräte können bei Bedarf von toplink bezogen werden. Die Endgeräte sowie deren Funktionen sind kein Bestandteil des Produkts tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage). Die tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) kann mit SIP-fähigen Geräten (SIP-Telefonapparate, Software-Clients, IP-Adapter, SIP-fähige Faxgeräte bzw. Fax-Adapter) genutzt werden. toplink kann nur Endgeräte über den Support betreuen, die von toplink bezogen wurden und für dieses Produkt freigegeben wurden. Für alle anderen eingesetzten Endgeräte (SIP-Telefone, SIP-fähige Faxgeräte bzw. Fax-Adapter, Adapter und Softclients) übernimmt toplink keinen Support.

3.5. Sprach-Codierungen

Folgende Sprach-Codierungen werden von tpl_pbx (virtuelle Telefonaanlage) unterstützt:

G.711a, G711u

G.722 (High-Definition-Audio)

G726-32

GSM

T.38 (Fax bis zu 14.4 kbit/s)

4. REALISIERUNG

toplink stellt seinen Kunden verschiedene Realisierungsvarianten für die virtuelle Telefonanlage zur Verfügung, sofern die Anbindung für toplink technisch und betrieblich möglich und ökonomisch sinnvoll ist. Unter Umständen sind an einzelnen Standorten nicht alle Anschlussvarianten realisierbar.

4.1. SDSL/SHDSL

tpl_dsl ist optimal geeignet für Standorte mit mehr als fünf Nebenstellen. Mit diesem Produkt verfügt der Kunde über einen hoch qualitativen Internetzugang, der die Anforderungen für den Anschluss von IP-Telefonie erfüllt. Weitere Informationen sowie die Verfügbarkeit sind bei Bedarf der Leistungsbeschreibung „DSL“ zu entnehmen.

4.2. ADSL

tpl_dsl.da ist geeignet für kleinere Standorte (Filiale, Teleworkingplatz) mit bis zu fünf Nebenstellen. Mit diesem Produkt verfügt der Kunde über einen hoch qualitativen Internetzugang, der die Anforderungen für den Anschluss von IP-Telefonie erfüllt. Weitere Informationen sowie die Verfügbarkeit sind bei Bedarf der Leistungsbeschreibung „DSL“ zu entnehmen.

4.3. SIP-Trunking

tpl_sip.business ist optimal für die Vermittlung der Sprache in das öffentliche Telefonnetz (PSTN) geeignet. Mit diesem Produkt verfügt der Kunde über einen VOIP Zugang für Business Kunden mit der vollen Funktionalität inklusive Nebenstellen Funktionalität.

4.4. Internet Access über Drittanbieter

tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) kann für einzelne Standorte und Teleworker auch über andere Internetanschlüsse genutzt werden. Der Kunde nimmt in diesem Fall zur Kenntnis, dass von toplink keine Voraussagen oder Garantien über die Qualität der Anschlussleitung oder des Internet-Services selbst getroffen werden können und daher kein Anspruch auf einen ungestörten Betrieb besteht. Die Realisierung dieses Internet-Accesses ist nicht Bestandteil von tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage). Sollte eine Störung auf dem Internet-Access auftreten, ist diese dem entsprechenden Internet-Provider zu melden.

5. ANBINDUNG AN DAS ÖFFENTLICHE TELEFONNETZ

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt über das zusätzliche zu bestellende Produkt tpl_sip.business zentral über die VoIP-Vermittlungsplattform. Die Anzahl der gleichzeitig möglichen Gespräche ins öffentliche Netz entspricht den bestellten Sprachkanälen von tpl_sip.business. Die Qualität der Gespräche ist abhängig von der Qualität und Auslastung der Internet-Anbindung und des eingesetzten Codecs.

5.1. Geografische Zuordnung von Nebenstellen zu Amtsrufnummern

Der Netzabschlusspunkt entscheidet über die Nutzung einer geografischen Rufnummer. Unter Netzabschlusspunkt versteht man den Netzwerk-Anschluss beim Kunden. Die Zuordnung der Nebenstellen zu den einzelnen geografischen Rufnummern liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Bei einem Umzug müssen die Zuordnungen durch den Kunden entsprechend angepasst werden. Dies ist besonders für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen Zuordnung oder Neuordnung von Nebenstellen zu ihren geografischen Rufnummern durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber toplink geltend gemacht werden.

6. FREIGEgebENE ENDGERÄTE

toplink bietet IP-Telefone und IP-Adapter zur Nutzung mit tpl_pbx an. Von toplink bezogene und freigegebenen Geräte werden durch den toplink Support bei Störungen unterstützt. Der Anschluss beliebiger SIP-fähiger und SIP-Standard-konformer Endgeräte ist möglich, toplink wird diese Geräte jedoch nicht bei Störungen unterstützen, der Einsatz in Produktivumgebungen wird nicht empfohlen. Weiterführende Informationen zur Konfiguration der freigegebenen Endgeräte entnehmen Sie bitte den jeweiligen Konfigurationsguides.

6.1. snom 3xx Serie, snom 8xx Serie, snom MeetingPoint

Die snom 3xx Serie sowie 8xx Serie wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Sichere Autoprovisionierung

Besetztlampenfeld

Verschlüsselung von Signalisierung und Medienstrom

High-Definition-Audio bei internen Gesprächen

Zentrales Adressbuch im Telefon abrufbar

Anruf Halten, Rückfrage, Makeln

Fallweises Mitschneiden

Bei snom 8xx: Anzeige von Bildern am Telefon

6.2. snom Mx Serie

Die snom Mx Serie wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Verschlüsselung von Signalisierung und Medienstrom (nur snom M9)

High-Definition-Audio bei internen Gesprächen

Anruf Halten, Rückfrage, Makeln

6.3. toplink Bria Professional

Das toplink Bria Professional Softphone wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Verschlüsselung von Signalisierung und Medienstrom

Anruf Halten, Rückfrage, Makeln

6.4. Grandstream HT-502

Die Grandstream HT-502 Serie wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Verschlüsselung von Signalisierung und Medienstrom

Faxübertragung per T.38

6.5. AVM Fritz!Box 7170

Die AVM Fritz!Box 7170 Serie wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Faxübertragung per G711a an ADSL Anschlüssen der Toplink

6.6. Patton-Inalp SmartNode Serie

Die Patton-Inalp SmartNode Serie wird vollständig unterstützt. Unter anderem sind folgende Leistungsmerkmale verfügbar:

Faxübertragung per T.38

Modemübertragung per G711a

7. KONFIGURATION

Die Konfiguration durch toplink erfolgt auf Basis einer Standardkonfiguration. Hierbei wird der tpl_sip_business Account auf der Anlage eingerichtet.

7.1. Installation

toplink stellt dem Kunden einen Zugang zum Konfigurationsinterface der tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) zur Verfügung. Der Kunde zeichnet für die ordnungsgemäße Installation der Endgeräte selbst verantwortlich. Die Zuordnung der Nebenstellen zu Name, Vergabe von Amtsberechtigungen, Kurzwahlnummern, Gruppenzuordnungen und sämtliche andere kundenspezifische Einstellungen werden ebenfalls vom Kunden durchgeführt.

7.2. Konfigurationsservice

toplink stellt dem Kunden optional verschiedene Service-Optionen zur Verfügung. Die ggf. vor Ort auszuführenden Arbeiten beschränken sich auf das Aufstellen und Anschließen der jeweils notwendigen toplink-Hardware. Installationen werden montags bis freitags in der Zeit zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr durchgeführt. Begonnene Installationen werden auch über 18:00 Uhr hinaus bis zum erfolgreichen Abschluss fortgesetzt. An Wochentagen, außer Feiertagen, außerhalb der Geschäftszeiten erhebt toplink einen Aufschlag von 75%. An Wochenenden und Feiertagen erhebt toplink einen Zuschlag von 125%. Bei mehrtägigen Einsätzen werden eventuell anfallende Übernachtungskosten und Speisen in Rechnung gestellt. Es wird pro angefangene Viertelstunde abgerechnet. Die Preisstellung gilt nicht für Standorte, die nur mit speziellen Verkehrsmitteln erreichbar sind (Fähre, Zug, Flugzeug, Seilbahn). Für diese Aufträge sind individuelle Vereinbarungen erforderlich. Wir setzen voraus, dass der Servicetechniker ohne Wartezeiten Zutritt zu den erforderlichen Räumlichkeiten erhält und alle Montagearbeiten ohne Unterbrechung durchgeführt werden können. Die Länge des Strom-Netzkabels und der DSL-Dose ist in örtlicher Abhängigkeit sowie die Steckdosen, Netzkabel und Switches sind in ausreichender Anzahl bereitzustellen. Entstehen durch Abweichungen von diesen Vorgaben zusätzliche zeitliche oder materielle Mehraufwendungen, die nicht durch toplink zu vertreten sind, werden diese gegen Nachweis nachträglich in Rechnung gestellt. Der Servicepreis beinhaltet nur eine Anfahrt je Standort. Sollte durch Gründe, die nicht durch toplink zu vertreten sind, ein Standort mehrfach angefahren werden müssen, werden diese Aufwendungen nachträglich in Rechnung gestellt.

8. VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB

Für die Nutzung von tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) müssen folgende Anforderungen erfüllt werden:

-
- Netzwerkverkabelung (Ethernet, IEEE 802.1). Für jedes IP-Telefon muss es einen verfügbaren Internet-Zugang geben.
 - Internet-Anschluss mit mindestens 256 kbit/s Upload-Bandbreite. Für Telefonie- Einzelarbeitsplätze reichen auch 128 kbit/s.
 - Ausreichende Bandbreite zur Nutzung paralleler Telefongespräche.
-

8.1. NAT/Firewalls:

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

Ausgehende Verbindungen für die Protokolle:

-
- DNS (UDP Port 53)
 - HTTP (TCP Port 80)
 - HTTPS (TCP Port 443)
 - SIP via UDP / TCP (UDP/TCP Port 5060)
 - SIP via TLS (TCP Port 5061)
 - RTP, sRTP und RTCP (UDP Port 10000-12400)
-

Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 70 Sekunden akzeptieren (UDP Timeout 70s).

9. VERFÜGBARKEIT

toplink ist grundsätzlich bemüht, alle eventuell auftretenden Störungen so schnell als möglich zu beheben. Um die Verfügbarkeit des Services einhalten zu können, wird dieses von toplink oder einen von toplink beauftragten Dritten gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich von toplink oder den von toplink beauftragten Dritten liegen. Wird toplink zu einer Störung angerufen und es wird festgestellt, dass keine Störung bei tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) vorliegt oder die Störung vom Kunden verursacht wurde, hat der Kunde toplink den entstandenen Aufwand gemäß dem jeweils anwendbaren Stundensatz (tpl_service) zu ersetzen (s. toplink AGB). Die toplink GmbH kann eine technische Verfügbarkeit gemäß Service Level Agreement für SIP-Dienste gewährleisten.

toplink behält sich vor, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen die Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken. toplink hat für die Entgegennahme von Störungen Werktags Mo – Fr 08:00 – 18:00 Uhr eine Support Rufnummer eingerichtet; außerhalb der Geschäftszeiten Mo – Fr 8:00 – 18:00 Uhr, Sa, So und Feiertags kann eine 24x7 Hotline angerufen werden.

10. LEISTUNGSÜBERGABE

Der Beginn der Leistung erfolgt mit Zusendung der Zugangsdaten an die bei der Bestellung angegebenen E-Mail-Adresse, Faxnummer oder Postadresse.

11. TECHNISCHER PARAMETER

Die tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) basiert auf dem allgemeinen Standard SIP (Session Initiation Protocol). Die Standardisierung von SIP wird durch die IETF (Internet Engineering Task Force) durchgeführt.

12. NOTRUF

Die Anwahl des Notrufes der Polizei „110“ und der Feuerwehr „112“ wird vollständig unterstützt.

Notrufe werden an die zuständige Leitstelle der Anschaltanschrift des zugeordneten tpl_sip.business Anschlusses übergeben. Dies gilt insbesondere auch bei Nutzung von Nebenstellen unterwegs (nomadische Nutzung).

Beim standortübergreifenden Einsatz der vPBX ist durch den Kunden sicherzustellen, dass jeder Standort über einen entsprechenden tpl_sip.business Anschluss verfügt, und dass die Nebenstellen eines Standorts dem korrekten tpl_sip.business Anschluss zugeordnet sind.

13. FUNKTIONEN

Folgende Funktionen werden angeboten:

Anrufe

- Anruf parken (Halten)
- Rückfragen
- Makeln
- Geparkten Anruf aufnehmen (mit Berechtigungsprüfung)
- Anruf übernehmen
- Wahlwiederholung getätigter, eingegangener und verpasster Anrufe
- Anklopfen
- Wartemusik
- Rufliste mit Datum, Uhrzeit, Telefonnummer (ausgehende, eingehende, verpasste Anrufe)
- Vermitteln (intern, extern) mit und ohne Rückfragen
- Wartefeldfunktion für alle Konten und Rufgruppen
- DTMF
- Chef/Sekretärinnen-Funktion (über Rufgruppen)

Mobiltelefon

- Parallelruf auf Mobiltelefone
- Call-Thru von z.B. Mobiltelefonen
- Benachrichtigung auf dem Mobiltelefon bei neuer Mailboxnachricht

CLIP/CLIR, Anonyme Anrufe

- Rufnummernanzeige eingehender Anrufe (CLIP)
- Eigene Rufnummer unterdrücken oder anzeigen (CLIR)
- Eingehende Anonyme Anrufe abweisen/zulassen/besetzt/Mailbox
- CLIP-no-Screening Konfiguration pro Nebenstelle

Rufweiterleitung / DND

- Alle Anrufe weiterleiten (intern, extern)
- Weiterleitung bei Besetzt (intern, extern)
- Weiterleitung nach Zeitschaltung (frei definierbar; intern, extern)
- Weiterleitung bei abgemeldetem Teilnehmer (intern, extern)
- DND / „Ruhe-vor-dem-Telefon“-Funktion (do not disturb – bitte nicht stören)

Anrufbeantworter / Voicemail

- Individueller Anrufbeantworter / Mailbox für jedes Konto
- Nachrichten aufnehmen (Voicemail)
- Automatische Benachrichtigung per E-Mail über neue Nachrichten
- Ansage-Modus spezifizierbar
- Zugriff für andere Benutzer spezifizierbar
- Maximale Größe der Voicebox definierbar (auch pro Voicebox möglich)
- Separate Voicemail für jedes Konto konfigurierbar
- Fernabfrage
- Individueller Ansagetext
- Verschieben von Mailboxnachrichten zwischen Mailbox-Konten
- Speichern von Telefonatsmitschnitten in der Mailbox

Rufgruppen

- Benutzergruppen definierbar
- Mehrere Registrierungen pro Durchwahl möglich
- Drei-Stufen-Rufgruppen (Definition nach Zeit)
- Individueller Klingelton pro Rufgruppe
- Nachtschaltung für Rufgruppen

Agentengruppen

- Individueller Klingelton pro Agentengruppe
- Individuelle Wartemusik pro Agentengruppe
- Nachtschaltung für Agentengruppen
- Automatische Rufverteilung auf freie bzw. eingebuchte Konten
- Callcenter Inbound mit Warteschleife bei Besetzt
- Automatische Ansagen und Intervalldefinition
- Frei definierbare Pause für Mitarbeiter zwischen den Anrufen
- Spezielle Tastenbelegungen für Agentengruppen
- Tägliche Reports und CDRs pro Agentengruppe per Webinterface und wahlweise per Email

Automatisches Vermittlungssystem (Auto attendant)

- Konten/Durchwahlen können vom Auto attendant ausgeschlossen werden
- Individuelle Ansagen können aufgenommen werden
- Abbruch der Menüauswahl, solange Telefon klingelt
- Vermittlungssystem übernimmt Anrufe automatisch bei Besetzt, Zeit oder DND (falls keine Weiterleitungen definiert sind)

IVR (Interactive Voice Response)

- Flexible Handhabung eingehender Anrufe
- Individuelle Ansagetexte
- Rufführung anhand der Anruferkennung (z.B. Anhand von Vorwahlbereichen)
- Rufführung anhand der gerufenen Rufnummer

Konferenzen

- Beliebig viele Konferenzräume
- Konferenzgespräche mit bis zu zehn Teilnehmern
- PIN-Authentifikation
- Anruf in Konferenz übergeben
- Geplante und spontane Konferenzen
- E-Mail Einladung zu geplanten Konferenzen (Termin im Outlook)
- Aufnahme und Ansage des Namens von Konferenzteilnehmern

Rufschemas

- Unbegrenzte Anzahl an Rufschemas pro virtueller Telefonanlage
- Individuelles Rufschema für jedes Konto möglich

Fax

- Integration von Fax möglich (Fax-to-VoIP-Adapter)

Sicherheit

- Verschlüsselung interner Gespräche möglich (SIP via TLS + sRTP)
- Hohe Ausfallsicherheit dank Hochleistungsrechenzentrum

Adressbuch

- Zentrales Adressbuch auf der tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage)
- Import eines Adressbuchs ist möglich (aus CSV-Format)
- Adressbuch enthält Name, Rufnummer und definierte Kurzwahl
- Adressbuchzugriff bei unterstützten Telefonen
- Namensauflösung von eingehenden Anrufen anhand des Adressbuches

Standortkopplung

- Standortübergreifende tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage)
- Integration von externen Teilnehmern (z. B. Home-Offices oder Außendienst-Mitarbeiter)
- Hot Desking (einfaches "mitnehmen" von Nebenstellen an beliebige Nebenstellen der vPBX)

Statusanzeigen

- Statusanzeige von Konten bzw. Durchwahlen
- Statusanzeige der Leitungen
- Anzeige der Systemversion
- Anzeige aktiver Gespräche
- Anruf-Historie
- Real-time-Übersicht der System-Meldungen

Management

- Einfach administrierbar durch Web-Interface
- Zuteilung von Administratorrechten an bestimmte Konten
- Zuteilung von Überwachungsberechtigungen an bestimmte Konten (Anruf unterbrechen, Hineinhören, Trainermodus)
- CDRs stehen über das Web-Interface zur Verfügung
- Online-Hilfe in das Web-Interface integriert
- Statusabfrage der tpl_pbx (virtuelle Telefonanlage) über das Web-Interface
- Logging über das Web-Interface möglich
- Unterstützung aller wichtigen Codecs (G.711a/u, G.726-32, GSM, T.38 für Fax)

Einige dieser Funktionen sind vom Endgerät (IP-Telefon) abhängig.

14. TARIFFIERUNG

14.1. Abrechnungszeitraum

Für alle Tarife sind die Grundgebühren monatlich im Voraus zahlbar, eventuelle variablen Entgelte (z.B. Gesprächsminuten oder Anzahl der eingerichteten Nebenstellen/Benutzer) monatlich nach Rechnungsstellung.

14.2. Konfigurationsänderungen

Vom Kunden gewünschte Konfigurationsänderungen, insbesondere Änderungen des zugewiesenen Passworts, müssen bei toplink in schriftlicher Form unter Angabe der Kundennummer beauftragt werden. toplink erhebt für die Durchführung der Konfigurationsänderung ein Entgelt gemäß der gültigen Preisliste „tpl_service“.

15. SERVICE LEVEL AGREEMENT

Es gelten die Service Level Agreements für SIP-Dienste der toplink GmbH.