

Telefonie ISDN B2B

Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.03.2017

I. Beschreibung

Das Produkt Telefonie ISDN ersetzt mit ISDN-Basisanschlüsse auf „VoIP“-Basis (Sprachübertragung über ein IP-Protokoll) herkömmliche ISDN Festnetzanschlüsse. Ein ISDN-Basisanschluss besteht aus einer Leitung für zwei gleichzeitige Gespräche bzw. Fax- u. Telefondienste (2 Kanäle).

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) stellen dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen physikalischen ISDN-Basisanschluss über eine S0 Schnittstelle an das Teilnehmeranschlussnetz von STW sowie ins öffentliche Telefonnetz zur Verfügung.

Dieses Produkt ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich.

Die technische Ausführung des Voice-ISDN-Anschlusses bleibt der STW überlassen.

Dieser Anschluss dient der Übermittlung von Sprache und Faxdiensten (ausgenommen sind Datendienste; Dateg-P wird nicht unterstützt).

Des Weiteren werden folgende Funktionen nicht unterstützt: AOC (Gebührenimpuls), partielles Rerouting (PR)

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung eines ISDN-Basisanschlusses mit 2 Rufnummern
- Technische Beauskunftung bei Fragen (Business Supporthotline/Business 24x7 Supporthotline)
- VoIP ISDN Gateway/Breitbandmodem
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLAs
- Optional können weitere ISDN-Basisanschlüsse bestellt werden.

Die Teilnehmerentgelte werden in Form eines Einzelentgeltnachweises (kurz EGN) dargestellt. Standardmäßig stellt STW diese dem Kunden in elektronischer Form im Kundenportal zur Verfügung. Es wird dem Kunden die Wahlmöglichkeit eingeräumt, den Entgeltnachweis für zukünftige Abrechnungsperioden auf Verlangen entgeltfrei in Papierform zu erhalten.

II. Voraussetzungen

Voraussetzung ist eine STW-Zugangsleitung, die entweder über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung, mittels LWL-Technologie oder Richtfunkverbindung realisiert wird.

Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) sowie Drittbetreibern (Partnernetze) betrieben, die „Last-Mile“ im Falle der Entbündelung über angemietete Leitungen der A1 Telekom Austria AG

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Endgeräte und die Anlage nicht gesperrt sind. (z.B.: nur verwendbar für ein bestimmtes Netz; Preselection)

Sämtliche Endgeräte wie Kommunikationsanlagen, Telefon- und Faxapparate sind vom Kunden selbst zu installieren, zu betreiben und in Stand zu halten. STW übernimmt hierfür keine Haftung. STW Voice ISDN ist für alle gängigen Telefon-Kommunikationsanlagen und -geräte geeignet.

Die Leistung seitens STW beginnt, sofern nichts anders vereinbart wurde, mit der Montage des VoIP ISDN Gateway bzw. der Freischaltung dessen seitens STW.

Das VoIP ISDN Gateway verbleibt im Eigentum der STW und wird dem Kunden während der Vertragsdauer leihweise und kostenlos zur Verfügung gestellt.

Nach Vertragsbeendigung ist das Gerät binnen 2 Wochen wieder an STW zu retournieren. Sollte das Gerät nach Rückgabe nicht mehr in einem einwandfreien, technischen Zustand sein, werden dem Kunden für das VoIP ISDN Gateway Entgelte laut „Entgeltbestimmungen Sonstige Dienstleistungen und Material B2B“ verrechnet. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

III. Rufnummern und Funktionen

Der Kunde kann, sofern er bereits über eine oder mehrere Rufnummern verfügt, diese ins Netz von STW übertragen lassen (Portierung).

Die maximale Länge der jeweiligen Rufnummer von elf Ziffern exkl. nationalen Präfixen darf nicht überschritten werden.

Der Kunde hat auch die Möglichkeit, eine oder mehrere neue Rufnummer(n) aus den STW von der Regulierungsbehörde zugeteilten Rufnummernblöcken auszuwählen.

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss der Montage als endgültig bestätigt. Findet keine Montage oder ausdrückliche Bestätigung statt, so ist das erste angenommene Gespräch als Bestätigung der neu zugeteilten Rufnummer anzusehen

Rufnummernänderungen werden im Rahmen der rechtlichen, technischen und betrieblichen Möglichkeiten seitens STW auf Anfrage gegen Entgelt durchgeführt

Auf Wunsch kann ein Rufnummereintrag im Telefonbuch über die STW beantragt werden. Im Falle eines kostenpflichtigen Eintrages (Rubriken, Zusatzinformationen,...) wird dem Kunden ein Abzug inkl. der jährlichen laufenden Gebühren übermittelt.

Diese können seitens STW, des Teilnehmerverzeichnisherstellers oder durch Dritte abgerechnet werden. Allfällige Kosten finden Sie in den „Entgeltbestimmungen Telefonie ISDN B2B“.

Es gilt sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde. Gesprächsgebühren können aus den „Entgeltbestimmungen Telefonie ISDN B2B“ entnommen werden.

Basisanschluss Konfigurationsvarianten:

- Anlagenanschluss (Point-to-Point)
mit einer Hauptrufnummer und Durchwahlen (ggf. auch mit Serien- und Kopfnummern)
- Mehrgeräteanschluss (Point-to-Multipoint)
MSN mit mehreren verschiedenen Rufnummern (maximal 6 Rufnummern,
ab der 3. Rufnummer kostenpflichtig – siehe Entgeltbestimmung Voice ISDN B2B)
Bei diesem Anschluss sind keine Durchwahlen möglich.
- Pro Basisanschluss sind immer zwei Kanäle gleichzeitig belegbar (z.B. bei Bezug von 3 Basisanschlüssen in Serienschaltung 6 Kanäle parallel).

Dieses Produkt unterstützt alle gängigen Funktionen wie:

- Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernanzeige“ (CLIP)
- Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernunterdrückung“ (CLIR)
- Rufweitschaltung (CF/CD) (immer, bei besetzt, nach Zeit)
- Anklopfen
- Dreierkonferenzen
- Halten/Rückfrage/Makeln einer Verbindung
- Serienschaltung bei mehreren Basisanschlüssen
- Mehrfachrufnummern (MSN) bei Mehrgeräteanschluss
- Durchwahl (DDI) bei Anlagenanschluss

Einige Funktionen sind von den eingesetzten Telefonapparaten bzw. Telefonanlagen abhängig.

Die Leistungsmerkmale kann der Kunde durch Verwendung von Service Access Codes (*-Codes) selbst ein- bzw. ausschalten. Alternativ können diese Konfigurationsänderungen durch STW zu den in den „EB Voice ISDN B2B“ gültigen Sätzen durchgeführt werden. Optional kann der Kunde auch bestimmte Anruferziele wie kostenpflichtige Rufnummern oder Auslandsgespräche sperren lassen.

Schutz vor unerwartet hohen Forderungen:

Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im Durchrechnungszeitraum wie folgt: € 100,00 pro Tag und € 1.000,00 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienstunterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Kundenwunsch innerhalb eines Arbeitstages freigeschaltet werden. Zum Schutz des Kunden behält sich die STW weiters vor, Rufe zur Mehrwertdienstnummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Kunden zu sperren.

IV. Technische Spezifikation

Elektrisch: Schnittstellenbedingungen gemäß ÖNORM ETS 30012-1;
Endgerätezulassung laut CTR 3
Mechanisch: Gemäß ÖNORM EN 28877 in der jeweils geltenden Fassung

Anzuschaltende Endgeräte müssen konform zu TBR3 sein.

Die Schnittstelle am VoIP ISDN Gateway ist als S0-Schnittstelle (ISDN) ausgeführt.
Für die Stromversorgung wird ein 230V AC Anschluss benötigt.

IV. Störungen und Wartung

Supporthotline	
Erreichbarkeit	Mo-Fr 07:30-19:00 Sa 10:00-17:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-Fr 08:00-19:00 Sa 10:00-14:00
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-220 E-Mail: business@citynet.at
Business 24x7 Supporthotline	
Erreichbarkeit	Mo-So 00:00-24:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-So 00:00-24:00
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-230 (PIN-Code erforderlich)

Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und, sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg.

Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit:

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen.
- Höhere Gewalt.
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch.
- Stromausfall des Gebäudes bzw. angeschlossenen Stromkreises.

Service-Techniker-Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß den „Entgeltbestimmungen Sonstige Dienstleistungen & Material B2B“ verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der STW liegt, wird in diesem Fall der Service-Techniker-Einsatz durch STW übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

VI. Service Level Agreement

	Standard SLA	Sonder SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
STW Backbone/Voice-Plattform	24x7	24x7
Störungsannahme	24x7 ¹	24x7
Reaktionszeiten Mo-Fr 07:30-19:00, Sa 10:00-17:00	max. 2 h	max. 1 h
Reaktionszeiten Mo-Fr 19:00-07:30, Sa 17:00-10:00, Sonntag oder Feiertage	max. 8 h	max. 2 h
¹ Nicht Sonder-SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr verrechnet.		

Sonder-SLA-Kunden erhalten einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden.

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit} \times 100}{\text{Messperiode}}$$

Monitoring am Backbone/Voice-Plattform:

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Informationen über Festnetztelefonie auf Basis VoIP:

(lt. Verordnung (EU) 2015/2120 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Maßnahmen zum Zugang zum offenen Internet)

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstkategorien:

STW ist laufend dabei die Qualität seiner Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrsmanagementmaßnahmen durch, die auf objektiv unterschiedlichen technischen Anforderungen an die Dienstqualität bestimmter Datenverkehrskategorien beruhen.

Alle übertragenen Daten werden einer Prioritätsklasse zugeteilt (durch Auswertung des PCP-Feldes im Layer 2 gem. Standard IEEE 802.1p, siehe auch https://de.wikipedia.org/wiki/IEEE_802.1p), die bei eingeschränkter Kapazität sicherstellt, dass Dienstkategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstkategorien, bei denen leichte Verzögerungen in der Übermittlung keine Funktions- oder Qualitätsbeeinträchtigung darstellen (z.B. E-Mail oder der Aufbau einer Webpage), bevorzugt transportiert werden. Bei ausreichend vorhandenen Transportkapazitäten ergeben sich keine Unterschiede in der Behandlung der Daten. Prinzipiell wird die Festnetztelefonie in einem geschlossenen, virtuellen Netzwerk auf Basis Layer 2 transportiert.

Auswirkungen auf den Datenschutz:

Die beschriebenen Netzmanagementmaßnahmen haben weder Auswirkungen auf die Privatsphäre unserer Kunden noch auf den Schutz personenbezogener Daten.

Rechtsbehelfe:

Sollte STW die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. STW ist dabei in erster Linie bemüht mögliche Ursachen für Probleme der Internetverbindung zu finden und diese zu beheben (Gewährleistungsbehelfe der ersten Stufe). Sollte eine Verbesserung der Leistung nicht möglich sein (z.B.: durch Tausch des Modems), kommt es zu Preisminderung bzw. Rücktritt vom Vertrag (Gewährleistungsbehelfe der zweiten Stufe), wobei der Rücktritt vom Vertrag nur dann zusteht, wenn der Unterschreitung der angegebenen Werte nicht geringfügig ist.

Streitschlichtung:

Unabhängig von der Zuständigkeit der Gerichte können binnen der gesetzlichen Frist (derzeit ein Jahr gemäß AStG und den Verfahrensrichtlinien der RTR-GmbH) ab schriftlicher Beschwerdeerhebung der Regulierungsbehörde (RTR; www.rtr.at) Streit-oder Beschwerde-Fälle vorlegen.

Das Verfahren vor der Regulierungsbehörde erfolgt gemäß den jeweils gültigen Richtlinien, die von der Regulierungsbehörde auf der oben angeführten Homepage veröffentlicht sind. Die RTR bemüht sich um eine einvernehmliche Lösung und informiert den Kunden und die STW über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at finden der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien