

Voice analog Privattarif

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Voraussetzungen
- III. Rufnummer & Funktionen
- IV. Technische Spezifikation
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

Voice analog wird auf „VoIP“-Basis realisiert und ersetzt herkömmliche analoge Festnetz-Anschlüsse. Der Voice analog Anschluss besteht in der Regel aus einem Modem, einem Netzgerät zur Stromversorgung und diverser Kabelzubehör. Standardmäßig wird kein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) überlassen.

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen physikalischen Telefonanschluss an das Teilnehmeranschlussnetz von STW sowie ins öffentliche Telefonnetz zur Verfügung.

Die technische Ausführung des Voice analog Anschlusses bleibt der STW überlassen. Funktionen oder Optionen entwickeln sich fort und können sich daher optisch, technisch, inhaltlich oder in sonstiger Weise verändern. STW kann daher von Zeit zu Zeit die Funktionen erweitern, ändern oder entfernen. Zudem kann es beispielsweise aus sicherheitsrelevanten, technischen, wirtschaftlichen, rechtlichen oder regulatorischen Gründen erforderlich sein, Funktionen zeitweilig oder auf Dauer abzuschalten.

Dieser Anschluss dient der Übermittlung von Sprache und Faxdiensten (ausgenommen sind Datendienste).

Das Produkt Voice analog umfasst grundsätzlich:

- Herstellung und Nutzung eines analogen Telefonanschlusses inkl. einer Hauptrufnummer
- Supporthotline
- Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA`s
- Optional kann noch ein weiterer Telefonanschluss inkl. einer Hauptrufnummer aktiviert 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 für Voice analog ist eine STW-Zugangsleitung, die entweder über eine entbündelte Telefonleitung oder mittels LWL-Technologie 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 Kupferkabel der A1 Telekom Austria AG.

Um die Dienstqualität zu gewährleisten wird Quality of Service eingesetzt. Prioritäten absteigend: Management, Sprache, Video/TV, Daten

Der Kunde sollte darauf achten, 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.

Die Leistung seitens STW beginnt, sofern nichts anders vereinbart wurde, mit der Aushändigung des Modems bzw. der Freischaltung dessen seitens STW.

Das Modem 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, so erlauben wir uns, das Modem laut „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material Privattarif“ zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

III. RUFNUMMERN & FUNKTIONEN

Bei Voice analog kann der Kunde, 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 inkl. 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.

Es werden keine Durchwahlen unterstützt, pro Anschluss ist ein Kanal belegbar.

Die Rufnummern werden auf Wunsch ins öffentliche Telefonbuch eingetragen. Allfällige Kosten finden Sie in der „Entgeltbestimmung Voice analog Privattarif“.

Es gilt sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde. Gesprächsgebühren können aus der „Entgeltbestimmung Voice analog Privattarif“ entnommen werden.

Voice analog unterstützt alle gängigen Funktionen wie

- Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernanzeige“ (CLIP)
- Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernunterdrückung“ (CLIR)
- Rufweiterschaltung (CF/CD) (immer, bei besetzt, nach Zeit)
- Anklopfen
- Dreierkonferenzen
- Halten/Rückfrage/Makeln einer Verbindung
- Fax2Mail
- Voicebox

Voicebox:

Auf Wunsch kann eine Voicebox je Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden. Nachrichten können vom entsprechenden Voice analog Anschluss über die Rufnummer „2000“ oder unter der Rufnummer 0043522322575 mittels Passwort abgefragt werden, optional können diese auf eine E-Mail Adresse zugestellt werden. Dieses E-Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.

Via Voicebox Menü (Telefon) kann ein eigener Begrüßungstext mit einer Dauer von maximal 30 Sekunden erstellt werden. Es können maximal 30 Nachrichten mit einer Länge von 180 Sekunden gespeichert werden. Sollte der Speicherplatz vollständig aufgebraucht sein, werden eingehende Anrufe mit einer entsprechenden Ansage abgewiesen und nicht gespeichert. Nach einer Abfrage der neuen Nachrichten, erlischt die Benachrichtigung wieder. Nach 3x falschen Anmeldeversuchen wird der Zugang automatisch gesperrt und kann nur über die Supporthotline freigeschaltet werden.

Fax2Mail:

Auf Wunsch kann eine neue Fax2Mail Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden welche ausschließlich für diesen Dienst nutzbar sind.

Eingehende FAX-Nachrichten werden wenn entsprechend konfiguriert als PDF/TIFF-Datei umgewandelt und anschließend auf die gewünschte E-Mail Adresse zugestellt.

Einige Funktionen sind von den eingesetzten Telefonapparaten 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 „Entgeltbestimmung Voice analog Privattarif“ gültigen Sätzen durchgeführt werden.

Optional kann der Kunde auch bestimmte Anruferziele wie kostenpflichtige Rufnummern oder Auslandsgespräche sperren lassen.

Es ist zu beachten, dass STW Voice analog im Gegensatz zu einem herkömmlichen Festnetzanschluss im Fall eines Stromausfalles nicht genutzt werden kann. Es steht dem Kunden frei, eine Notstromversorgung zu errichten.

Telefonbucheintrag:

Auf Wunsch kann ein Rufnummerneintrag 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 Teilnehmerverzeichnis herausgebers oder durch Dritte abgerechnet werden.

Schutz vor unerwartet hohen Forderungen:

Zum Schutz des Kunden vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im Durchrechnungszeitraum wie folgt: € 100 pro Tag und € 1000 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienstunterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Kundenwunsch innerhalb eines Arbeitstages freigeschalten 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

Anzuschaltende Endgeräte müssen konform zu ES 203 021 sein (z.B. Sprachendgeräte oder Faxendgeräte).

Die Schnittstelle am Modem ist als FXS Schnittstelle (POTS) ausgeführt. Als Wahlverfahren wird MFV (Mehrfachfrequenzwahlverfahren) eingesetzt.

Für die Stromversorgung wird ein 230V AC Anschluss benötigt.

Zweipolige Endgeräte, die Sprechrichtungen enthalten, dürfen nicht parallel an den Netzabschlusspunkt geschaltet werden.

Supporthotline:

STW unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline die Erstinbetriebnahme sowie bei der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Verkabelung sowie Konfigurationen (Endgeräte wie z.B.: FAX-Geräte, Anrufbeantworter, etc.).

V. STÖRUNGEN & WARTUNG

Supporthotline:

Erreichbarkeit: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Verfügbarkeit Service-Techniker:
Mo-Do. 08:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00
Fr. 08:00 – 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
E-Mail: support@citynet.at

Wartungen:

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 Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch
- Stromausfall des Gebäudes

Service-Techniker Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material, Privattarif“ verrechnet. Alternativ kann ein Service-Techniker Gutschein herangezogen werden, sofern die dafür notwendigen Arbeiten enthalten sind. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der STW liegt, werden 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.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen.

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,0%
max. nicht verfügbare Zeit	88,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Do 07.30-12.00, 13:00-19:00, Fr 07:30-12:00, 13:00-17:00, Sa 10:00-12:00]	max. 4 h

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:

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

Monitoring am Backbone:

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 (FXS Schnittstelle am Modem).

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