

# Voice ISDN

## Leistungsbeschreibung

### **INHALT:**

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

## I. BESCHREIBUNG

Voice ISDN sind ISDN-Basisanschlüsse auf VoIP Basis und ersetzen herkömmliche ISDN Festnetzanschlüsse. Ein ISDN-Basisanschluss besteht aus einer Leitung für zwei gleichzeitige Gespräche bzw. Fax- u. Telefondienste (2 Kanäle).

Neben dem Vorteil der gleichzeitigen Verbindungen bietet ISDN ein Vielfaches an Komfort-Leistungsmerkmalen.

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

Voice ISDN Firmentarif ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich.

Die technische Ausführung des Voice ISDN 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; kein Datex-P).

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

Das Produkt Voice ISDN umfasst grundsätzlich:

- Herstellung und Nutzung eines ISDN-Basisanschlusses mit 2 Rufnummern
- Business Supporthotline / Business 24x7 Supporthotline (Aufpreis)
- VoIP ISDN Gateway / Breitbandmodem
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA`s
- 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 für Voice ISDN ist eine STW-Zugangsleitung, die entweder über eine entbündelte Telefonleitung, 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 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. (zB. 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, so erlauben wir uns, das VoIP ISDN Gateway laut „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material Firmentarif“ 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 ISDN 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 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

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

### Basisanschluss:

- 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 Firmentarif)  
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)

### Voice ISDN 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
- 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 der „Entgeltbestimmung Voice ISDN Firmentarif“ gültigen Sätzen durchgeführt werden.

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

### 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 herausgeber 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

Elektrisch: Schnittstellenbedingungen gemäß ÖNORM ETS 300012-1;  
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.

## V. STÖRUNGEN & WARTUNG

### Business 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 5855-152  
E-Mail: [business@citynet.at](mailto:business@citynet.at)

### 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.

### Entstörzeitraum:

Im angegebenen Entstörzeitraum wird die Störungsmeldung bearbeitet, die Störungsbehebung eingeleitet und abgeschlossen.

### 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 bzw. angeschlossenen Stromkreises

### Service-Techniker Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material Firmentarif“ verrechnet. 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	99,4%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Reaktionszeiten Mo-Fr 07:30-19:00, Sa 10:00-17:00	max. 2 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 (S0-Schnittstelle am VoIP ISDN Gateway).

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