

Telefonie B2C

Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.02.2017

I. Beschreibung

Das Produkt Telefonie wird auf „VoIP“-Basis (Sprachübertragung über ein IP-Protokoll) realisiert und ersetzt herkömmliche analoge Festnetz-Anschlüsse. Der Anschluss besteht in der Regel aus einem Modem, einem Netzgerät zur Stromversorgung und Kabelzubehör. Standardmäßig ist ein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) nicht im Leistungsumfang enthalten.

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) stellen 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 Anschlusses bleibt den STW überlassen.

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

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

- Herstellung und Nutzung eines analogen Telefonanschlusses inkl. einer Hauptrufnummer
- Technische Beauskunftung bei Fragen (Supporthotline)
- Endgerät (Modem)
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's (Service Level Agreements)
- 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 ist eine STW-Zugangsleitung, die entweder über eine entbündelte Teilnehmeranschlussleitung oder mittels Glasfaser-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.

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. Für Kundenendgeräte oder Software übernimmt die STW keine Garantie und keinen Support.

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 B2C“ zu verrechnen. Dies gilt auch bei Verlust oder wenn das Gerät nach Vertragsbeendigung nicht mehr oder nicht fristgerecht retourniert wird.

III. Rufnummern und Funktionen

Sofern der Kunde bereits über eine oder mehrere Rufnummern verfügt, kann er 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.

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

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 Teilnehmerverzeichnisherausgebers oder durch Dritte abgerechnet werden. Allfällige Kosten finden Sie in der „Entgeltbestimmung Telefonie B2C“.

Es gilt sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde. Gesprächsgebühren können aus der „Entgeltbestimmung Telefonie B2C“ entnommen werden.

Dieses Produkt unterstützt alle gängigen Funktionen wie:

- Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernanzeige“ (CLIP)
- Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernunterdrückung“ (CLIR)
- Rufweiserschaltung (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 das Produkt Telefonie im Gegensatz zu einem herkömmlichen Festnetzanschluss im Fall eines Stromausfalles nicht genutzt werden kann. Es steht dem Kunden frei, eine Notstromversorgung zu errichten.

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 freigeschaltet werden. Zum Schutz des Kunden behält sich die STW weiters vor, Rufe zu Mehrwertdienstnummern bei

Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Kunden zu sperren.

III. 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.).

IV. Störungen und Wartung

Supporthotline	
Erreichbarkeit	Mo-Do 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Fr 07:30-12:00 und 13:00-19:00 Sa 10:00-12:00
Verfügbarkeit Service-Techniker	Mo-Do 08:00-12:00 und 13:00-16:30 Fr 08:00-11:30
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-210 E-Mail: support@citynet.at
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. 6 h

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.

Service-Techniker Einsätze:

Fehler- und Störungsbehebungen welche durch den Kunden oder deren Equipment verursacht wurden, werden gemäß der „Entgeltbestimmung Sonstige Dienstleistungen & Material B2C“ 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.

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
- Ausfall der Stromversorgung des Gebäudes

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.

V. 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. 6 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.

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 Dienstekategorien:

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 Dienstekategorien die möglichst in Echtzeit übertragen werden sollen (z.B. Sprache oder Videostreaming) gegenüber anderen Dienstekategorien, 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