

Telefonie SIP-Trunk B2B

Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.03.2017

I. Beschreibung

Das Produkt Telefonie SIP-Trunk bietet die Möglichkeit, die Nebenstellenanlage des Kunden auf „VoIP“-Basis (Sprachübertragung über ein IP-Protokoll) mittels IP/SIP-Protokoll anzubinden. Mittels Voice SIP-Trunk-Anschluss sind vier gleichzeitige Gespräche bzw. Fax- u. Telefondienste (4 Kanäle) möglich.

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP/SIP basierenden SIP-Trunk Anschluss an das Teilnehmeranschlussnetz von STW sowie ins öffentliche Telefonnetz zur Verfügung.

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

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

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

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

- Herstellung und Nutzung eines SIP-Trunk Anschlusses mit einer Rufnummer
- Technische Beauskunftung bei Fragen (Business Supporthotline / Business 24x7 Supporthotline)
- Zugangsdaten für die zentrale SIP-Plattform der STW
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's
- Optional können weitere Kanäle nachbestellt werden (ausgenommen SIP-Trunk mini)
- Optional können weitere Rufnummern (Alias) je SIP-Trunk Anschluss kostenpflichtig aktiviert werden (ausgenommen SIP-Trunk mini)

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 Anschlussleitungen der A1 Telekom Austria AG.

Ausreichende Bandbreite (Up-/Download) der Internetleitung, je VoIP-SIP-Trunk Gespräch werden ca. 80 kbit/s benötigt.

Im Falle einer standortunabhängigen Rufnummer (0720) benötigt der Kunde eine Internetanbindung mit entsprechend ausreichender Bandbreite zur STW SIP-Plattform. Die Übertragung/Vermittlung der Gespräche erfolgt dabei über das öffentliche Internet.

Der Kunde ist verantwortlich, darauf zu achten, dass die Endgeräte und die Anlage nicht gesperrt sind (zB. nur verwendbar für ein bestimmtes Netz; Preselection).

SIP-Telefonanlagen müssen aus Sicherheitsgründen seitens Kunden immer hinter einer Firewall betrieben werden.

Es müssen Firewalls verwendet werden, die folgende Anforderungen erfüllen:

Benötigte Ports für die Kommunikation – Allgemein:

- Port 52 UDP (DNS): DNS Lookups
 - ALG (Applikation Layer Gateway): deaktivieren
- Benötigte Ports für die Kommunikation zur STW SIP-Plattform:

- Port 5060 UDP (SIP): Signalisierung für den Rufaufbau
- Portrange >= 1024 UDP (RTP/RTCP): Gesprächsdaten (Endgeräte abhängig)

Seitens STW wird nur eine Kunden IPv4/v6-Adresse (öffentlich) je SIP-Trunk Zugriff gewährt.

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 Telefonie SIP-

Trunk ist für alle gängigen Telefon-Kommunikationsanlagen und -Geräte geeignet, welche das IP/SIP-Protokoll unterstützen.

Die Leistung seitens STW beginnt, sofern nicht anders vereinbart wurde, mit der Freischaltung und Bekanntgabe der Zugangsdaten bzw. dem ersten erfolgreichen eingehenden Gespräch über die STW SIP-Plattform.

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 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 den „Entgeltbestimmungen Telefonie SIP-Trunk B2B“ entnommen werden.

Telefonie SIP-Trunk 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
- Durchwahl (DDI)

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 Telefonie SIP-Trunk B2B“ 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 Teilnehmerverzeichniserausgeber 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: € 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 freigeschalten 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.

Zugangsdaten:

Die Zugangsdaten werden dem Kunden auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Kunde die Zugangsdaten erneut, können diese dem Kunden in den Geschäftsräumlichkeiten von STW ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die hinterlegte Mobiltelefonnummer aktuell zu halten und darauf zu achten, dass diese nach wie vor im Besitz des Kunden ist und erreichbar ist. STW haftet nicht für den

Verlust der Zugangsnummer bei Versand an die hinterlegte Mobilfunknummer, wenn diese sich nicht mehr im Besitz des Kunden befindet.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes,...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Kunden vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von diesen Kenntnis erlangt haben.

Die STW haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugten Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

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 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 Entstörzeit 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 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.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen (ausgenommen Sonder SLA)

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. Die Weitergabe des PIN an andere Kunden ist untersagt.

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.