

Telefonie SIP-Trunk B2B – Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.11.2022

Sofern in dieser Leistungsbeschreibung keine produktspezifischen Bestimmungen enthalten sind, gelten die „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Internet-Produkte für Unternehmer**“, insbesondere die dort enthaltene Leistungsbeschreibung, als vereinbart.

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 bis zu 30 gleichzeitige Gespräche bzw. Fax- u. Telefondienste (30 Kanäle) möglich.

Die Innsbrucker Kommunalbetriebe AG (kurz IKB) stellt dem Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen IP/SIP basierenden SIP-Trunk Anschluss an das Teilnehmeranschlussnetz von IKB-AG 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 für das Produkt bleibt der IKB überlassen.

Die Internet-Zugangsprodukte umfassen grundsätzlich:

- Herstellung und Nutzung eines SIP-Trunk Anschlusses mit einer Rufnummer
- Technische Beauskunftung bei Fragen
- SIP Zugangsdaten
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLAs
- Optional können weitere Kanäle nachbestellt werden
- Optional können weitere Rufnummern je SIP-Trunk Anschluss kostenpflichtig aktiviert werden

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

II. Produktvoraussetzungen

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

Die Infrastruktur wird über das Glasfasernetz der Innsbrucker Kommunalbetriebe AG (kurz IKB) 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 zum IKB SIP-Server. 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 (z.B. 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 53 UDP (DNS): DNS Lookups
- ALG (Applikation Layer Gateway): deaktivieren

Benötigte Ports für die Kommunikation zum IKB SIP-Server:

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

Seitens IKB 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. IKB übernimmt hierfür keine Haftung. IKB Telefonie SIP-Trunk ist für alle gängigen Telefon-Kommunikationsanlagen und -Geräte geeignet, welche das IP/SIP-Protokoll unterstützen.

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

III. Rufnummern und Funktionen

Der Kunde kann, sofern er bereits über eine oder mehrere Rufnummern verfügt, diese ins Netz von IKB 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 IKB 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 IKB auf Anfrage gegen Entgelt durchgeführt.

Es gilt minutengenaue Abrechnung, daher erfolgt eine Aufrundung auf die jeweils volle Minute. 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)
- Durchwahl (DDI)

Zudem unterstützt SIP Trunk folgende Funktionen sofern diese von der Kundentelefonanlage gemanagt werden:

- Rufweiterschaltung (CF/CD) (immer, bei besetzt, nach Zeit)
- Anklopfen
- Dreierkonferenzen
- Halten/Rückfrage/Makeln einer Verbindung

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

Die Leistungsmerkmale können durch IKB 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 IKB beantragt werden. Im Falle eines kostenpflichtigen Eintrages (Rubriken, Zusatzinformationen, ...) wird dem Kunden ein Abzug inkl. der jährlichen laufenden Gebühren übermittelt.

Diese können seitens IKB, des Teilnehmerverzeichniserausgeber oder durch Dritte abgerechnet werden.

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 IKB ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden.

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 IKB 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 unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

Herstellungsdauer:

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel zwischen 1 und 8 Arbeitswochen.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch den Kunden. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Geschäftskundenhotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens IKB handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Kunde einen Technikereinsatz laut „Entgeltbestimmungen SIP-Trunk B2B“ kostenpflichtig beauftragen.

Supporthotline:

IKB unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung des Internetzuganges, der WLAN-Funktion und E-Mail-Einrichtung sowie der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb bei Vorliegen der Standardkonfiguration. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen am IKB Modem, insbesondere Support für Firewall Einstellungen.

IV. Störungen und Wartung

Supporthotline	
SL-C	Tel: 0512 502 8000, kein Servicecode notwendig
SL-B	Tel: 0512 502 8000, Servicecode notwendig
SL-A	Tel: 0512 502 8000, Servicecode notwendig
	E-Mail: business@ikbnet.at

Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Do. 22.00 bis Fr. 06.00) 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 IKB. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von der IKB 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 IKB 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 dem „Entgeltbestimmungen SIP-Trunk B2B“ pauschal oder stundenweise verrechnet. Sollte sich herausstellen, dass die Störung im Einflussbereich der IKB liegt, werden in diesem Fall der Service-Techniker Einsatz durch IKB übernommen. Die Einsätze werden zum nächstmöglichen freien Zeitpunkt terminisiert.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit unberücksichtigt 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, z.B. 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.

V. Service Level Agreement

	SL-C
Garantierte Verfügbarkeit	99,40 %
max. nicht verfügbare Zeit	52,56 h/Jahr
Störungsannahme Mo – Fr	08.00 – 17.00 Uhr
Reaktionszeiten Mo – Fr	5 h
Reaktionszeiten Sa – So, Ft	next business day
	SL-B
Garantierte Verfügbarkeit	99,60 %
max. nicht verfügbare Zeit	35,04 h/Jahr
Störungsannahme Mo – Sa	06.00 – 22.00 Uhr
Reaktionszeiten Mo – Sa	1 h
Reaktionszeiten So, Ft	next business day
	SL-A
Garantierte Verfügbarkeit	99,80 %
max. nicht verfügbare Zeit	17,52 h/Jahr
Störungsannahme Mo – So	00.00 – 24.00 Uhr
Reaktionszeiten Mo – So	0,5 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:

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

Monitoring am Backbone:

IKB 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 IKB Netz möglich ist. Unter IKB Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von IKB beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem IKB Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.

Information zur Haftung der IKB; Haftungsausschluss und -beschränkungen; Verpflichtungen des Kunden finden sich in den aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Information zu Netzwerkmanagement, Qualität und Dienstekategorien:

IKB ist laufend dabei die Qualität ihre Netze zu verbessern und führt diesbezüglich auch Verkehrs-managementmaßnahmen 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.

Davon ausgenommen sind Verkehrsmanagementmaßnahmen um die Integrität und Sicherheit des Netzes, beispielsweise zur Reaktion auf oder zur Vorbeugung gegen Cyberangriffe, zu schützen.

Was gilt, wenn IKB diese Erwartungen nicht erfüllen kann?

Rechtsbehelfe:

Sollte IKB die angeführten Internetgeschwindigkeiten kontinuierlich oder regelmäßig wiederkehrend unterschreiten, dann steht dem Kunden entsprechend den gesetzlichen Vorgaben allgemeine Gewährleistungsrechte zu. IKB 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 angegebenen Werte der Unterschreitung 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 IKB über ihre Ansicht zu dem Fall. Auf der Website der RTR unter www.rtr.at findet der Kunde weitere Informationen, z.B. Verfahrensrichtlinien.