

Leistungsbeschreibung

fonira SIP-Trunk

fonira SIP-Trunk stellt über Internet mittels SIP (Session Initiation Protocol, RFC 3261) eine definierte Anzahl von Gesprächskanälen in das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Standardmäßig sind 4 Gesprächskanäle von fonira im Produkt enthalten. fonira SIP-Trunk ist sowohl für Carrier, als auch für Geschäftskunden mit VoIP-fähiger (SIP oder IAX2) Telefonanlage, zum Least-Cost Routing oder als Backup-Verbindung geeignet.

TERMINIERUNG VON ANRUFEN IM ÖFFENTLICHEN TELEFONNETZ

fonira SIP-Trunk nimmt ausgehende Anrufe der Systeme des Kunden an und terminiert sie für den Kunden im öffentlichen Telefonnetz.

RUFNUMMERNANZEIGE

fonira SIP-Trunk übernimmt und signalisiert, den rechtlichen Vorgaben und technischen Standards entsprechend, die vom Kunden übergebene Rufnummer inklusive Durchwahl. Sofern der Kunde kein Carrier ist, signalisiert fonira ausschließlich Rufnummern an denen der Kunde sein Nutzungsrecht bei fonira nachgewiesen hat. Ist der Kunde Carrier, so obliegt ihm selbst die Prüfung des Nutzungsrechts an der Rufnummer.

Die Zuordnung der korrekten Rufnummern zu jedem Anruf liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Dies ist besonders für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen oder falschen Zuordnung von Rufnummern zu einem Anruf durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber fonira geltend gemacht werden.

fonira nutzt Qualitätsrouten, um die korrekte Übertragung der Rufnummer bis zum gerufenen Anschluss sicher zu stellen.

TERMINIERUNG EINGEHENDER ANRUFEN

fonira SIP-Trunk stellt eingehende Anrufe aus dem öffentlichen Telefonnetz zu, sofern der Kunde die Rufnummer/n von fonira zugewiesen bekommen, oder zu fonira im Zuge einer Portierung mitgenommen hat (Rufnummernmitnahme = Portierung).

ANRUFSTATISTIK

Auf Wunsch erhält der Kunde monatlich einen Einzelgesprächsnachweis im CSV-Format per E-Mail.

GESPRÄCHSKANÄLE

Die Anzahl der möglichen Sprachkanäle ist im Einzelvertrag festgelegt. Zudem ist diese Anzahl abhängig von der Bandbreite der genutzten Internet-Anbindung. Ein Telefongespräch über VoIP benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 96 KBit/s. Diese Bandbreite ist, multipliziert mit den maximal gleichzeitig geführten Gesprächen, zusätzlich zum sonstigen Internet-Traffic zur Sicherung höchster Sprachqualität vorzuhalten.

ANBINDUNG AN DAS ÖFFENTLICHE TELEFONNETZ

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt durch fonira.

GEOGRAFISCHE RUFNUMMERN

Laut § 49 KEM-V 2009 sind geografische Rufnummern nationale Rufnummern und dienen der Adressierung ortsfester Netzabschlusspunkte. fonira hat technisch sicherzustellen, dass eine zugeteilte geografische Rufnummer vom Teilnehmer nur gemäß § 49 KEM-V verwendet werden kann. Entsprechend wird als Netzabschlusspunkt der Netzwerk-Anschluss am Modem von fonira bzw. an einer von fonira beim Kunden ortsfest installierten Empfangseinrichtung (Netzendeinrichtung; Network Termination) verstanden. Ist ein dieser Definition entsprechender, ortsfester Netzabschlusspunkt nicht vorhanden, kann fonira ausschließlich eine standortunabhängige Rufnummer mit der Vorwahl 0720 zuweisen.

STANDORTUNABHÄNGIGE RUFNUMMERN

Standortunabhängige Rufnummern sind durch die Vorwahl 0720 gekennzeichnet. Sie sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit öffentlichen Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig im Festnetz oder im Internet beizubehalten.

EINHEITLICHE EUROPÄISCHE NOTRUFNUMMER 112

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen.

VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB

Folgende Voraussetzungen müssen für den ordentlichen Betrieb von fonira SIP-Trunk erfüllt sein:

INTERNET-ANSCHLUSS MIT ENTSPRECHENDER BANDBREITE

Ein Telefongespräch benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 96 KBit/s. Diese Bandbreite ist, multipliziert mit den maximal gleichzeitig geführten Gesprächen, zusätzlich zum sonstigen Internet-Traffic vorzuhalten.

Ideal ist eine dedizierte Internetanbindung nur für Telefonie. Bei gleichzeitiger Nutzung von Sprache und Daten sollte der Bandbreitenbedarf für Sprache nicht die Hälfte der Gesamtkapazität übersteigen. Die Priorisierung von VoIP-Traffic in WAN und LAN hilft, Performance-Probleme in nicht dedizierten Netzen zu minimieren.

NAT/FIREWALLS

Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden LAN und mit Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Die NAT [Network Address Translation] Geräte und Firewalls müssen dabei folgende Verbindungen vom privaten Netz zum Internet bzw. externen Netz unterstützen:

- Ausgehende Verbindungen für die Protokolle: DNS [UDP 53], NTP [UDP 123], HTTP [ohne Proxy] [TCP 80], TFTP [UDP 69], RTP [>UDP 10000]
- Die Verbindungen müssen Antwortpakete auf ausgehende Anfragen nach einem Timeout von bis zu 70 Sekunden akzeptieren [UDP Timeout 70s].
- SIP/NAT-Protokoll Support muss deaktiviert werden.

VERFÜGBARKEIT

fonira ist grundsätzlich bemüht, Störungen vorzubeugen und alle eventuell auftretenden Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die Infrastruktur von fonira und ihrer direkten Erfüllungsgehilfen entspricht dem Stand der Technik und wird ordentlich gewartet. Die Serviceleistung umfasst die Behebung aller Störungen und Fehler, die im Verantwortungsbereich von fonira oder von durch fonira beauftragten Dritten liegen.

Wird fonira zu einer Störung gerufen und es wird festgestellt, dass keine Störung des fonira SIP-Trunk vorliegt oder die Störung vom Kunden verursacht wurde, ist fonira berechtigt, dem Kunden den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preislisten der fonira in Rechnung zu stellen.

fonira kann eine 100%ige technische Verfügbarkeit nicht gewährleisten. fonira ist berechtigt, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen die Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken.

Zur Entgegennahme von Störungsmeldungen hat fonira zu ihren Geschäftszeiten eine kostenfreie Service-Rufnummer eingerichtet; außerhalb der Geschäftszeiten steht ein kostenpflichtiger 24x7 Bereitschaftsdienst zur Verfügung.

Die Entstörungsfrist ist die Zeit zwischen der Entgegennahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Störungen am fonira SIP-Trunk und den zugehörigen technischen Einrichtungen behebt fonira im Regelfall innerhalb eines Werktags nach Eingang der Störungsmeldung. Abweichende und detailliertere Regelungen können ausschließlich im Rahmen einer schriftlichen SLA-Vereinbarung (Service Level Agreement) getroffen werden.

LEISTUNGSÜBERGABE

Der Beginn der Leistung erfolgt mit Zusendung der Zugangsdaten an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse des Kunden.

SUPPORT

Support wird ausschließlich für von fonira bezogene Produkte und Dienstleistungen gewährt. Support erfolgt per E-Mail oder Telefon zu den Geschäftszeiten von fonira - oder gemäß anders lautender schriftlicher SLA-Vereinbarung des Kunden mit fonira. Bei Problemen, die nicht direkt auf Produkte und Dienstleistungen von fonira zurückzuführen sind, ist fonira berechtigt, die Supportdienstleistung gemäß ihrer aktuellen Preisliste in Rechnung zu stellen. Auf kostenpflichtigen Support wird der Kunde vor Inanspruchnahme hingewiesen.

GESPRÄCHSTARIFE

Ausgehende Gespräche sowie Rufweiterleitungen an externe Rufnummern werden gemäß der jeweils gültigen fonira Tarifliste verrechnet. Interne Gespräche sind kostenfrei.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der fonira Telekom GmbH. Die AGB stehen im Internet unter www.fonira.at/agb in der jeweils gültigen Fassung zum Download zur Verfügung.

Änderungen vorbehalten; vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.