

Telefonie SIP-Trunk

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Realisierung
- III. Anbindung an das öffentliche Telefonnetz
- IV. Konfiguration & Installation
- V. Voraussetzungen
- VI. Leistungsübergabe
- VII. Technischer Parameter
- VIII. Funktionen
- IX. Störungen & Wartung
- X. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

SIP-Trunk ist eine Möglichkeit, Ihre TK-Anlage (Telekommunikationsanlage, die SIP unterstützt) über eine Breitband Internetverbindung anzubinden. Somit wird diese über VoIP (Voice over Internet Protocol) mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden und herkömmliche Telefonanschlüsse über Kupferleitungen (PSTN) sind dadurch nicht mehr erforderlich. Sprach- und Datennetze können mit SIP-Trunk kosteneffizient zusammengeführt werden. Für SIP-Trunk wird keine zusätzliche Hardware benötigt. Die TK-Anlage fungiert hier als Telekommunikationszentrale und kann gleichzeitig 4 bis 120 Kanäle bereitstellen. Bei SIP-Trunk sind die Kanäle jederzeit erweiterbar und die Anzahl der möglichen gleichzeitigen Gespräche wird nur durch die Bandbreite der Internetanbindung beschränkt. Neben der äußerst flexiblen Erweiterungsmöglichkeiten der Kanäle sprechen Vorteile wie außerordentlich günstige Tarife in konventionelle Netze, sekundengenaue Abrechnung sowie Onlinegesprächsnachweise für SIP-Trunk, der zukunftsweisenden Art zu telefonieren.

II. REALISIERUNG

Optimale Voraussetzung für SIP-Trunk ist ein LWL-Anschluss im STW Netz. Mit einem LWL-Anschluss verfügt der Kunde über eine hochqualitative Internetanbindung, die den hohen Anforderungen für den Betrieb von VoIP entspricht. STW stellen die erforderliche Sprachqualität mittels entsprechender Priorisierung sicher. Details und Informationen über LWL ist der Leistungsbeschreibung Dualspeed / Business Internet Access LWL zu entnehmen. Pro Kanal werden für SIP-Trunk min. 64 kb/s bis 80 kb/s der Internetanbindung benötigt.

(Für standortunabhängige Rufnummern (0720) benötigt der Kunde eine entsprechende Leitung (Bandbreite) zu unserem SIP Server, um die von ihm gewünschten Kanäle abbilden zu können.)

III. ANBINDUNG AN DAS ÖFFENTLICHE TELEFONNETZ

Die Anbindung erfolgt über unseren zentralen SIP Servern, die redundant mit dem öffentlichen Telefonnetz verbunden sind.

Ausgehende Gespräche an Teilnehmern die ENUM registriert sind, werden automatisch über das Internet zugestellt und sind kostenlos.

Bestehende Rufnummern können dabei portiert werden. Die Anzahl der möglichen und gleichzeitigen Gespräche ist von der Kundenanbindung und den bestellten Kanälen abhängig. Es gilt sekundengenaue Abrechnung ab der ersten Sekunde. Gesprächsgebühren können aus unserem Tarifblatt „Gesprächsgebühren SIP-Trunk“ entnommen werden.

IV. KONFIGURATION & INSTALLATION

Die SIP Daten werden von STW bereitgestellt, welche dem Kunden per Email oder telefonisch übermittelt werden. STW richtet die Anzahl der vereinbarten Kanäle sowie erforderliche Optionen ein.

Die Beschaffung, Installation und Wartung der TK-Anlage ist vom Kunden selbst durchzuführen.

V. VORAUSSETZUNGEN

Folgende Anforderungen müssen für SIP-Trunk erfüllt werden:

- Internetanbindung mit ausreichend Upload Bandbreite oder LWL Anschluss von den STW.
- Ausreichend Bandbreite zur Nutzung paralleler Telefongespräche. Bei gleichzeitiger Verwendung von VoIP und Daten darf die Auslastung des Anschlusses für VoIP nicht größer als die Hälfte der Bandbreite sein. Weiters wird die benötigte Bandbreite für den VoIP Dienst von der gesamten Bandbreite abgezogen.
- Firewalls: Grundsätzlich werden private IP-Adressen im Kunden LAN und Firewall geschützte Internetzugänge unterstützt. Hierzu muss die Firewall so konfiguriert werden, dass alle benötigten Dienste/Ports zur TK-Anlage weitergeleitet werden

VI. LEISTUNGSÜBERGABE

Die Leistung seitens STW beginnt, sofern nichts anders vereinbart wurde, mit der Bekanntgabe (mündlich oder per Email) der Zugangsdaten.

VII. TECHNISCHER PARAMETER

SIP-Trunk basiert auf dem allgemeinen Standard SIP (Session Initiation Protocol). Die Standardisierung von SIP wird durch die Internet Engineering Task Force (IETF) durchgeführt.

VIII. FUNKTIONEN

Folgende Features sind beinhaltet:

- Durchwahl/en
- Makeln
- Rufweitschaltung der Hauptnummer/n (wahlweise immer, nach Zeit oder bei besetzt)
- Übermittlung der Telefonnummer (CLIP)
- Unterdrücken der Telefonnummer (CLIR)

Einige Features sind von der angeschlossenen TK-Anlage abhängig.
Datenübertragung mittels Analog-Modem über SIP-Trunk wird nicht unterstützt.

IX. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Supportzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
Mail: support@cnh.at

Wartungen:

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.

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 Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

X. 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 |
| Notstromüberbrückungszeit | 30 min | 2x30 min |
| STW Backbone | 24x7 | 24x7 |
| Störungsannahme (h/d) | 24x7** | 24x7 |
| Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00] | max 3 h | max 1 h |
| Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage] | max 12 h | max 4 h |

*Aufpreis von 15 % der Gesamtmonatsbeträge (mind. € 35,00 bis max. € 124,00)

**Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr von 35 € verrechnet.

Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. MwSt.

Außerhalb der unter Punkt IV angeführten Stördienstzeiten ist für Notfälle ein 24x7 Telefonsupport erreichbar. Der Kunde erhält 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:

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

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet. (Leitungsschaltungen, Patchgebühren siehe Tarifblatt)

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 [NAP] und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt [NAP] versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

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