

Leistungsbeschreibung für A1 SIP Trunk (LB A1 SIP Trunk)

Die Leistungsbeschreibung gilt für Bestellungen ab 19. August 2026.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne des § 1 Konsumentenschutzgesetz idgF. Sie gilt nicht für Klein-, Kleinstunternehmen im Sinne des § 4 Z 66 TKG sowie für Organisationen ohne Gewinnerzielungsabsicht.

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 SIP Trunk nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access von A1 (AGB Business Access) sowie nach den für diese Leistungen maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung, insoweit hier keine von diesen abweichenden oder ergänzenden Regelungen getroffen werden, samt allfälligen schriftlichen Individualvereinbarungen.

1 Allgemeines

Beim A1 SIP Trunk handelt es sich um einen Festnetzanschluss.

A1 SIP Trunk kann erst nach positiver Prüfung der technischen und betrieblichen Machbarkeit im Einzelfall realisiert werden.

Mit A1 SIP Trunk wird dem Kunden eine Sprachdienstleistung auf Basis Voice over IP mit IP-Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Damit können am Kundenstandort SIP-fähige IP-Nebenstellenanlagen verwendet werden. Die bei Inanspruchnahme von A1 SIP Trunk transferierten IP-Pakete werden im Netz von A1 priorisiert übertragen. Somit ist eine hohe Sprachqualität gewährleistet.

Die Tarifierung erfolgt nach der Taktung 1/1 (siehe Punkt 3.1 der Entgeltbestimmungen A1 SIP Trunk).

Für den Kunden verlängert sich nach Ablauf der vereinbarten Mindestvertragsdauer (Mindestbindung) die Vertragsdauer automatisch jeweils immer wieder um weitere 12 Monate (Verlängerungsbindung). Das Vertragsverhältnis kann vom Kunden unter Einhaltung der Kündigungsfrist mit Wirksamkeit zum Ablauf der jeweiligen Bindung (Mindestbindung, Verlängerungsbindung) ordentlich gekündigt werden. Im Falle einer - aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen - erfolgenden Vertragsbeendigung durch den Kunden vor Ablauf der Mindestvertragsdauer oder Verlängerungsbindung ist vom Kunden ein Restentgelt zu bezahlen.

Die Einrichtung/Nutzung einer Verbindungsnetzbetreiber(vor)auswahl ist nicht möglich.

HINWEIS:

Für die Funktionalität der Endgeräte (Router, Modem etc.) ist deren Stromversorgung plus deren Einschaltung notwendig.

HINWEIS:

EINHEITLICHE Europäische Notrufnummer: 112

2 Standardleistungen

2.1 Netzabschluss

Der Netzabschlusspunkt ist ein Router, der Kund:innen für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt wird und im Eigentum von A1 verbleibt.

A1 kann die technische Ausgestaltung des Anschlusses bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen ändern.

Die Gewährleistung, Entstörung und Sicherstellung des A1 SIP Trunk endet am von A1 bereitgestellten Netzabschlusspunkt (Router).

Die Einrichtung und Konfiguration kundenseitig bereitgestellter Endgeräte (z.B. IP-Telefonanlage) obliegt den Kund:innen. A1 stellt auf Wunsch die technische Beschreibung der SIP-Schnittstelle (A1 SIP Guideline – Registrierende Anschalterichtlinie) zur Verfügung. Die Unterstützung durch A1 endet grundsätzlich am Netzabschlusspunkt. Für Funktion, Kompatibilität und Konfiguration von nicht durch A1 bereitgestellten Endgeräten übernimmt A1 keine Gewähr.

2.2 Sprachkanäle

Kund:innen haben die Möglichkeit, zwischen mehreren A1 SIP Trunk Produktausprägungen zu wählen, die sich in der Anzahl der verfügbaren Sprachkanäle unterscheiden.

Die Anzahl der Sprachkanäle entspricht der Anzahl der gleichzeitig möglichen Sprachverbindungen. Die Sprachkanäle können unabhängig voneinander gleichzeitig genutzt werden.

Je Produktausprägung kann ein optionales zusätzliches Sprachkanalpaket bestellt werden.

Produktausprägung	inkludierte Sprachkanäle	optionale zusätzliche Sprachkanäle
A1 SIP Trunk 3 ^{*)}	3	2 ^{*)} , 4, 6, 8, 10
A1 SIP Trunk 15	15	5, 10
A1 SIP Trunk 30	30	10, 20, 30
A1 SIP Trunk 70	70	10, 20, 30, 40
A1 SIP Trunk 120	120	20, 40, 60

^{*)} A1 SIP Trunk 3 sowie A1 SIP Trunk 3 mit 2 zusätzlichen Sprachkanälen sind nur vorbehaltlich technischer und betrieblicher Verfügbarkeit bestellbar.

2.3 Rufnummern

Für A1 SIP Trunk ist mindestens eine geografische Rufnummer erforderlich.

Kund:innen können eine bestehende geografische Rufnummer (innerhalb desselben Vorwahlbereichs) beibehalten oder eine neue geografische Rufnummer erhalten. Es besteht die Möglichkeit, weitere geografische Rufnummern gegen zusätzliches Entgelt (gemäß EB A1 SIP Trunk) zu bestellen.

A1 kann Rufnummern bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen ändern.

Alle Rufnummernänderungen werden den Kund:innen vorab bekanntgegeben.

2.4 Geographische Rufnummernportierung

Kund:innen haben die Möglichkeit, eine oder mehrere geografische Rufnummern bei einem Standortwechsel innerhalb desselben Vorwahlbereichs beizubehalten.

2.5 Kundenportal

Das Kundenportal ist über eine gesicherte, webbasierte Oberfläche mit einem aktuellen Webbrowser erreichbar. Der Zugriff erfolgt passwortgeschützt mittels personalisierter Zugangsdaten, die Kund:innen im Zuge der Erstinbetriebnahme übermittelt werden. Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.

Die Aktivierung und Deaktivierung von Funktionen, insbesondere Rufumleitungen zu einer anderen Rufnummer, kann über das Kundenportal vorgenommen werden.

3 SLA (Service Level Agreement)

Für A1 SIP Trunk gelten die nachfolgenden Service Level. Diese setzen sich aus dem inkludierten Netzservice Business sowie den allgemeinen Regelungen zur Serviceverfügbarkeit, Wartung und Entstörung zusammen.

3.1 Netzservice Business

Leistungen	Netzservice Business
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So von 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Sa von 7:00 – 19:00 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	2 Stunden
Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	1 Stunde
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	innerhalb von 8 Stunden

3.2 Allgemeine SLA-Regelungen

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme (Einwahl, Authentifizierung, Routing etc.) von 98,5 % pro Vierteljahr (0:00 – 24:00 Uhr).

Es gilt ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 – 6:00 Uhr.

Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (von Hundert) dargestellt, der angibt, zu welchem Anteil der Gesamtbetriebszeit die jeweilige Leistung minimal verfügbar ist. Der Wert wird vierteljährlich (zum 31.03, 30.06, 30.09 bzw. 31.12) ermittelt. Bei Vertragsbeginn/ - ende innerhalb eines Quartals erfolgt eine anteilige Berechnung. Bei Änderungen/Bestellungen durch Kund:innen beginnt der Beobachtungszeitraum neu; eine Aufsummierung verschiedener Beobachtungszeiträume ist unzulässig.

Notsituationen und höhere Gewalt, dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Lawinen, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder Aussperrungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentlicher Aufruhr, sowie Verzögerungen bei der Entstörung die durch Kund:innen verursacht werden, werden in der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Wartungs- und Entstörungsleistungen werden verrechnet, sofern die Ursache außerhalb des von A1 bereitgestellten Übertragungswegs liegt oder durch unsachgemäßes Arbeiten der Kund:innen verursacht wurde.

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch Kund:innen und der Bestätigung der Störungsübernahme durch die für die Störungsbehebung verantwortliche Stelle der A1. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von A1 zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Störungsdauer

Als Störungsdauer gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch Kund:innen und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kund:innen bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch A1 verursacht werden, werden in der Störungsdauer nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung der Kund:innen an A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben.

4 Zusatzoptionen

Zusatzoptionen sind entgeltpflichtig gemäß EB A1 SIP Trunk.

4.1 Zusätzliche geografische Rufnummern

Es besteht die Möglichkeit, je nach technischer und betrieblicher Verfügbarkeit weitere geografische Rufnummern zu bestellen.

Kund:innen haben die Wahl, ihre bestehende geografische Rufnummer bzw. bestehende geografische Rufnummern (innerhalb desselben Vorwahlbereichs) beizubehalten oder neue geografische Rufnummern zugewiesen zu bekommen.

A1 kann Rufnummern bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnungen ändern.

Alle Rufnummernänderungen werden den Kund:innen vorab bekanntgegeben.

4.2 Zusätzliche Sprachkanäle

Je nach Produktausprägung besteht die Möglichkeit, zusätzliche Sprachkanäle zu beziehen.

Je Produktausprägung kann nur ein optionales zusätzliches Sprachkanalpaket bestellt werden (siehe Punkt 2.2).

4.3 Netzservice TOP

Gegenüber Netzservice Business gelten insbesondere eine erweiterte Verfügbarkeit des Servicetechnikers sowie eine verkürzte garantierte Reparaturzeit gemäß nachstehender Tabelle. Die allgemeinen SLA-Regelungen gemäß Abschnitt 3.2 bleiben davon unberührt.

Leistungen	Netzservice TOP
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So von 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Sa von 0:00 – 24:00 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	2 Stunden

Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	1 Stunde
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	innerhalb von 6 Stunden

5 Telefonservices

Für einzelner Telefonservices können gesonderte Entgelte anfallen (siehe EB A1 SIP Trunk).

5.1 Eigene Rufnummer unterdrücken (CLIR - Calling Line Identification Restriction)

Die Übermittlung der Rufnummer der anrufenden Seite an die angerufene Seite kann unterdrückt werden. In diesem Fall wird die Rufnummer nicht am Display des angerufenen Endgeräts angezeigt.

Ist die Rufnummer des:der Anrufenden als Geheimnummer eingerichtet, wird ihre Anzeige automatisch dauerhaft unterdrückt.

5.2 Rufnummernanzeige (CLIP - Calling Line Identification Presentation)

Der angerufenen Seite werden Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern das Netz, aus dem der Anruf kommt, dieses Leistungsmerkmal unterstützt und die Rufnummernübermittlung beim anrufenden Anschluss nicht unterdrückt wurde.

Voraussetzung ist ein Endgerät auf der angerufenen Seite, das die Rufnummernanzeige unterstützt.

5.3 Rufumleitungen zu einer anderen Rufnummer

Es stehen verschiedene Rufumleitungsfunktionen zur Verfügung.

5.3.1 Rufumleitung sofort

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden sofort auf eine von Kund:innen angegebene Zielrufnummer umgeleitet.

5.3.2 Rufumleitung nach Zeit

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden bei Nichtmelden nach Ablauf einer einstellbaren Zeit von 1 bis 60 Sekunden auf eine von Kund:innen angegebene Zielrufnummer umgeleitet.

5.3.3 Rufumleitung im Besetztfall mit Weitergabe der Durchwahl

Eingehende Anrufe aus dem In- und Ausland werden im Besetztfall auf eine von Kund:innen angegebene Zielrufnummer umgeleitet. Dabei wird auch die ursprünglich gewählte Durchwahl (Nebenstelle) an die Zielrufnummer weitergegeben.

5.4 Durchwahl

Die Durchwahl ermöglicht die direkte Erreichbarkeit einzelner Nebenstellen einer Telefonanlage. Dadurch ist die gezielte Anwahl bestimmter Nebenstellen innerhalb der Telefonanlage möglich.

5.5 Rufnummernsperre

Es können verschiedene Rufnummernsperren eingerichtet werden.

5.5.1 Sperre auf Kundenwunsch

Auf Kundenwunsch können einzelne Rufnummern für einen vereinbarten Zeitraum oder bis auf Widerruf gesperrt werden.

5.5.2 Sperre aus administrativen Gründen durch A1

A1 ist berechtigt, einzelne Rufnummern aus administrativen Gründen zu sperren, insbesondere wenn Kund:innen mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug sind. Die Aufhebung der Sperre ist erst nach Bezahlung der Entgeltrückstände sowie des Entgeltes für die Einrichtung der Rufnummernsperre möglich.

5.6 Rufzonensperre

Die Rufzonensperre ist ein besonderes, individuelles Sperrprogramm zur Sperre abgehender Verbindungen.

Die Erreichbarkeit von Notrufen ist dennoch immer gewährleistet.

Ankommende Verbindungen sind von der Rufzonensperre nicht betroffen.

5.7 Kurzrufnummer

A1 vergibt auf Anfrage ab 14 Sprachkanälen eine um eine Stelle verkürzte Rufnummer und ab 30 Sprachkanälen eine um zwei Stellen verkürzte Rufnummer, jeweils im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

5.8 Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)

Die Rufnummern von Anschlüssen, von denen etwa Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden festgestellt und protokolliert. Die Feststellung der Rufnummer eines anrufenden Anschlusses aus anderen Netzen als jenem von A1 ist nur gewährleistet, wenn der betreffende Netzbetreiber die für die Anrufer-Identifizierung notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.

Hinweis:

Aufgrund gesetzlicher Bestimmungen müssen Kund:innen einen diesbezüglichen schriftlichen Antrag bei A1 einbringen und darin eine gegen sie gerichtete missbräuchliche Verwendung eines Anschlusses glaubhaft machen. Das Ergebnis der Anrufer-Identifizierung wird Kund:innen bekanntgegeben, wenn sie die Tatsache belästigender Anrufe während der Überwachung glaubhaft machen.

5.9 Abweisen von Anrufen mit unterdrückter Rufnummer

Kund:innen können eingehende Anrufe mit unterdrückter Rufnummer abweisen.

5.10 Abweisen von Anrufen ausgewählter Rufnummern

Kund:innen können eingehende Anrufe von ausgewählten Rufnummern abweisen.

5.11 Anzeige einer individuellen Rufnummer beim Gerufenen (CLIP No Screening)

Kund:innen haben die Möglichkeit, eine in der IP-Telefonanlage programmierte Rufnummer als zusätzliche Information an die gerufene Rufnummer zu übermitteln, sofern die Übermittlung nicht verhindert wurde und sowohl das Endgerät der angerufenen Seite als auch das Netz, an dem dieses Endgerät angeschaltet ist, die Übermittlung und Anzeige einer individuellen Rufnummer unterstützen.