

Leistungsbeschreibung für A1 IP Voice (LB A1 IP Voice)

Die Leistungsbeschreibung gilt ab ~~2. Dezember 15. April~~ 2019. [Die am 15. April 2019 veröffentlichte Leistungsbeschreibung wird ab diesem Zeitpunkt nicht mehr angewendet.](#)

A1 Telekom Austria AG (A1) erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 IP Voice nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Access (AGB Business Access) und damit im Zusammenhang stehende Leistungen in der jeweils geltenden Fassung, 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 Individualvereinbarungen.

1 Allgemeines

A1 IP Voice kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen und betrieblichen Machbarkeit im Einzelfall realisiert werden.

Diese Leistungsbeschreibung gilt für Unternehmen im Sinne von §1 Konsumentenschutzgesetz idgF.

Mit A1 IP Voice wird dem Kunden eine Sprachdienstleistung auf Basis Voice over IP mit – je nach Kundenbedarf – analoger Schnittstelle und/oder ISDN-Schnittstelle und/oder IP-Schnittstelle zur Verfügung gestellt. Damit können am Kundenstandort analoge Endgeräte, ISDN-Nebenstellenanlagen und SIP-fähige IP-Endgeräte und IP-Nebenstellenanlagen verwendet werden. Die bei Inanspruchnahme von A1 IP Voice transferierten IP-Pakete werden im Netz von A1 priorisiert übertragen. Somit ist eine hohe Sprachqualität gewährleistet.

Die Tarifierung erfolgt nach der Taktung 60/30 (siehe Punkt 3.1 der Entgeltbestimmungen A1 IP Voice).

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 (gemäß § 39 AGB Business Access) zu bezahlen.

A1 garantiert eine mittlere Verfügbarkeit der Systeme, Authentifizierung und Routing von 98,5 %.

Die Einrichtung von Carrier Preselection ist nicht möglich.

HINWEIS: Für die Funktionalität der Endgeräte (Router, Modem etc.) ist deren Stromversorgung plus deren Einschaltung notwendig. Ohne Stromversorgung funktioniert A1 IP Voice nicht.

HINWEIS: EINHEITLICHE Europäische Notrufnummer: 112

2 Standardleistungen

2.1 Anschluss

Bei A1 IP Voice handelt es sich um einen Sprachanschluss. Der Netzabschlusspunkt ist ein Router und/oder im Bedarfsfall ein Analog Terminaladapter (ATA) und/oder ein Customer Premises Gateway (CPG). Dieses technische Equipment wird dem Kunden für die Dauer des Vertrages zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum von A1. Der Anspruch des Kunden auf allfällige Serviceleistungen gegenüber der A1 besteht insbesondere dann nicht, wenn ein Defekt und/oder eine Störung der ihm von A1 überlassenen Einrichtungen und/oder erbrachten Leistungen in ursächlichem Zusammenhang mit Wartungs- oder Reparaturarbeiten durch andere als von A1 autorisierte Dienstleistungsanbieter oder sonstige Dritte stehen.

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

Die Gewährleistung, Entstörung und Sicherstellung von A1 IP Voice endet am von A1 bereitgestellten Netzabschlusspunkt.

Die Anschaltung von teilnehmereigenen SIP fähigen IP-Endgeräten und/oder einer teilnehmereigenen SIP fähigen IP-Nebenstellenanlage liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Eine Beschreibung der IP-Schnittstelle zwischen dem Netz von A1 und einem SIP basierten Endgerät bzw. einer SIP basierten IP-Nebenstellenanlage wird auf Wunsch dem Kunden übermittelt (Guideline – Anschalterichtlinie für A1 SIP Produkte).

2.2 Sprachkanäle

A1 IP Voice umfasst mindestens 1 und höchstens 14 Sprachkanäle. A1 IP Voice steht in den Produktausprägungen mit 1, 2, 4, 6, 8, 10, 12 oder 14 Sprachkanal/Sprachkanälen zur Verfügung. Jeder Kunde kann nur eine einzige A1 IP Voice Produktausprägung pro Anschluss bestellen.

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

2.3 Rufnummern

Der Kunde benötigt für A1 IP Voice eine geografische Rufnummer. Es besteht die Möglichkeit bis zu vier weitere geografische Rufnummern gegen zusätzliches Entgelt (gemäß EB A1 IP Voice) zu bestellen. Der Kunde hat die Wahl seine bestehende geografische Rufnummer zu behalten (innerhalb desselben Vorwahlbereiches) oder eine neue geografische Rufnummer zugewiesen zu bekommen.

A1 kann die Rufnummer bei Änderung der Rechtslage sowie aufgrund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung ändern.

Alle Rufnummernänderungen werden dem Kunden vorher bekanntgegeben.

2.4 Geografische Rufnummernportierung

Der Kunde hat die Möglichkeit, seine geografische Rufnummer bei Wechsel des Standortes innerhalb desselben Vorwahlbereiches beizubehalten.

2.5 Netzservice

A1 IP Voice beinhaltet das Netzservice Standard.

Leistungen	Netzservice Standard
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Fr 8:00 – 17:00 Uhr
Reaktionszeit des Servicetechnikers	spätestens übernächster Werktag
Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	2 Stunden
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	Übernächster Werktag

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden 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 den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden 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 des Kunden an A1 gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch A1 geführt haben.

2.6 Tool zur Selbstadministration

Das Tool zur Selbstadministration ist für Kunden über einen passwortgeschützten Zugang mittels Webbrowser erreichbar. Die Zugangsdaten werden bei Erstinstallation bekanntgegeben.

Die Aktivierung und Deaktivierung von Features, wie insbesondere Rufumleitungen zu einem anderen Anschluss, können über das Tool zur Selbstadministration vorgenommen werden.

3 Zusatzoption Netzservices

(entgeltpflichtig gemäß EB A1 IP Voice)

3.1 Netzservice Business

Leistungen	Netzservice Business
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – Sa 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 Netzservice Top

Leistungen	Netzservice Top
Annahme der Störungsmeldung	Mo – So 0:00 – 24:00 Uhr
Verfügbarkeit des Servicetechnikers	Mo – So 0:00 – 24:00
Reaktionszeit des Servicetechnikers	2 Stunden
Termingenauigkeit für die Besuchsvereinbarung	1 Stunde
Garantierte Reparaturzeit während der Verfügbarkeitszeit des Servicetechnikers	innerhalb von 6 Stunden

4 Telefonservices

Hinsichtlich der Entgeltspflicht der einzelnen Telefonservices siehe EB A1 IP Voice. Folgende Services sind möglich:

4.1 Durchwahl

Das Feature Durchwahl wird benötigt, um die einzelnen einer Nebenstellenanlage nachgelagerten Nebenstellen direkt zu erreichen.

4.2 Anrufumleitung im Besetztfall mit Durchwahl

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden im Besetztfall des gerufenen Anschlusses zu einem vom Kunden angegebenen Zielanschluss umgeleitet, wobei auch die gewählte Nebenstelle bei der Umleitung an den Zielanschluss übergeben wird.

4.3 Anrufumleitung nach Zeit

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden bei Nichtmelden nach Ablauf einer bestimmten Zeit (einstellbarer Bereich 1 – 60 Sekunden) des gerufenen Anschlusses zu einem vom Kunden angegebenen Zielanschluss umgeleitet.

4.4 Anrufumleitung sofort

Ankommende Anrufe aus dem In- und Ausland werden sofort zu einem vom Kunden angegebenen Zielanschluss umgeleitet.

4.5 Rufnummernanzeige - CLIP (Calling Line Identification Presentation)

Dem gerufenen Anschluss werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses übermittelt, sofern das Netz, aus dem der Anruf kommt, dieses Service unterstützt und beim anrufenden Anschluss die Übermittlung nicht verhindert wurde. Voraussetzung ist ein Endgerät am gerufenen Anschluss, welches die Rufnummernanzeige unterstützt.

4.6 Rufnummernunterdrückung - CLIR – (Calling Line Identification Restriction)

Die Übermittlung von Informationen über die Rufnummer des anrufenden Anschlusses an den gerufenen Anschluss kann vom Anrufer unterdrückt werden. Die Rufnummer des Anrufers erscheint dann nicht am Display des angerufenen Telefons.

HINWEIS: Hat der Anrufende eine Geheimnummer, wird die Anzeige der Geheimnummer automatisch permanent unterdrückt.

4.7 Sperre des Sprachanschlusses

Sperre des Anschlusses für einen vereinbarten Zeitraum oder bis auf Widerruf auf Kundenwunsch.

4.8 Sperre des Sprachanschlusses aus administrativen Gründen durch A1

Eine Aktivsperre kann auch von A1 für den Fall, dass der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen im Verzug ist, eingerichtet werden. Die Aufhebung der Aktivsperre ist erst nach Bezahlung der Entgeltrückstände sowie der Kosten für die Einrichtung der Aktivsperre möglich.

4.9 Rufzonensperre

Die Rufzonensperre ist ein besonderes individuelles Sperrprogramm. Die Rufzonensperre dient zur Sperre von abgehenden Verbindungen. Die Erreichbarkeit von Notrufen ist dennoch immer gewährleistet.

Ankommende Verbindungen sind von der Rufzonensperre nicht betroffen.

4.10 Abweisen anonymer Anrufe

Der Kunde hat die Möglichkeit, ankommende Anrufe, bei denen die Rufnummer unterdrückt wird, abzuweisen.

4.11 Abweisen von ausgewählten Anrufern

Der Kunden hat die Möglichkeit, ankommende Anrufe von ausgewählten Rufnummern abzuweisen.

4.12 Anrufer-Identifizierung (Fangschaltung)

Die Rufnummern von Anschlüssen, von denen z.B. Anrufe belästigenden oder bedrohenden Inhalts ausgehen, werden festgestellt und protokolliert. Die Feststellung der Rufnummer eines anrufenden Anschlusses aus anderen Netzen als jenem der A1 ist nur gewährleistet, wenn der betreffende Netzbetreiber die für die Anrufer-Identifizierung notwendigen Informationen zur Verfügung stellt. Das Ergebnis der Anrufer-Identifizierung wird dem Teilnehmer bekannt gegeben, wenn er die Tatsache von belästigenden Anrufen während der Überwachung glaubhaft macht.

4.13 Kurzrufnummer

Bei 14 Sprachkanälen vergibt A1 im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Anfrage eine um eine Stelle verkürzte Rufnummer.

4.14 Anzeige einer individuellen Rufnummer beim Gerufenen (CLIP no screening)

Der Kunde hat die Möglichkeit, eine von ihm in der IP-Nebenstellenanlage programmierte Rufnummer als zusätzliche Information an den gerufenen Anschluss zu übermitteln, sofern die Übermittlung nicht verhindert wurde und sofern das Endgerät beim Gerufenen und das Netz, an dem dieses Endgerät angeschaltet ist, die Übermittlung und die Anzeige einer individuellen Rufnummer unterstützen.