

Produktbestimmungen „Office Telefonie SIP-Trunk B2B“

Gültig ab: 01.02.2024

Eventuelle Satz- oder Druckfehler vorbehalten.

Preise exkl. Ust.

Inhaltsverzeichnis

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG.....	3
1.1 Beschreibung.....	3
1.2 Voraussetzungen.....	4
1.3 Leistungsumfang	5
1.3.1 <i>Wichtige Bestimmungen im Hinblick auf die Rufnummernzuteilung sowie Verwaltung</i>	5
1.3.2 <i>Weitere wichtige Bestimmungen (Service Codes, Stromversorgung)</i>	5
1.3.3 <i>Tarifübersicht</i>	6
1.3.4 <i>Weitere Tarifoptionen</i>	6
1.3.5 <i>Freiminutenpakete</i>	7
1.3.6 <i>Einschränkungen</i>	7
1.3.7 <i>Beschreibung der Anschlussherstellung</i>	7
1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation	8
1.4.1 <i>Netzabschlusspunkt</i>	8
1.4.2 <i>Gängige unterstützte Produktfunktionen</i>	8
1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement.....	9
1.5.1 <i>Kunden- bzw. Servicecenter</i>	9
2. ENTGELTBESTIMMUNGEN	10
2.1 Monatliche Entgelte Produkte	10
2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen	10
2.3 Einmalige Entgelte Produkte	10
2.4 Übersicht Minutenentgelte (national, international, usw.)	11
2.4.1 <i>Taktung und Mindestgesprächsentgelt</i>	11
2.4.2 <i>Gebietszonen</i>	11
2.4.3 <i>Verbindungsentgelte, Verbindungsdauer und Zeitfenster</i>	12
2.5 Sonstige einmaligen Entgelte	16
2.6 Wertsicherung	16
2.7 Konditionen für Technikereinsätze	17
2.8 Preiskalkulation	17
3. ABBILDUNGSVERZEICHNIS	18

1. Leistungsbeschreibung

In diesem Abschnitt werden die Leistungen der einzelnen Tarifoptionen bzw. des Produktes im Detail beschrieben. Des Weiteren werden wichtige Informationen im Hinblick auf die Basisleistungen und Zusatzoptionen erläutert.

1.1 Beschreibung

Unser Office Telefonie SIP-Trunk Produkt wird auf „VoIP“-Basis (Sprachübertragung über ein IP-Protokoll) realisiert. Basis für die Realisierung ist ein bestehendes Internetzugangsprdunkt der HALLAG Kommunal GmbH (nachfolgend „Citynet“ genannt). Über eine Office Telefonie SIP-Trunk Anbindung basierend auf IP-/SIP-Protokoll stehen vier gleichzeitige Gespräche bzw. Fax- und Telefondiensten (4x Kanäle) zur Verfügung.

Standardmäßig ist ein Fernsprech-Endgerät (Telefonapparat) nicht im Leistungsumfang enthalten. Das Office Telefonie SIP-Trunk Produkt dient zur Übermittlung von Sprache und Faxdiensten (ausgenommen sind Datendienste).

Das angegebene Telefonie Produkt adressiert Unternehmen und ist vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar. In Falle einer vertragswidrigen Verwendung ist „Citynet“ berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen

Grundsätzlich umfasst das Produkt folgende Elemente:

- **Anbindung an das öffentliche Telefonnetz**
- **Bereitstellung eines Modems bzw. geeigneter Übertragungstechnik für die Dauer der Vertragslaufzeit.**
- **Optional: Auf Anfrage können weitere Office Telefonie SIP-Trunk Produkte bereitgestellt werden.**

Die technische Produktausführung bleibt ausschließlich „Citynet“ überlassen.

1.2 Voraussetzungen

Es wird ein bestehendes Internetzugangprodukt (B2B) mit einem aufrechten Vertragsverhältnis vorausgesetzt. Der Vertragspartner ist dafür verantwortlich, dass die Endgeräte nicht gesperrt sind (z.B.: nur verwendbar für ein bestimmtes Telefonnetz, Preselection). Zusätzlich wird eine bestehende intakte Inhausverkabelung gemäß dem Stand der Technik vom Standort des Modems bzw. der Übertragungstechnik von „Citynet“ bis zum gewünschten Übergabepunkt des Vertragspartners benötigt. Zusätzlich ist eine ausreichende Internetbandbreite (Up- und Downstream) je SIP-Trunk Gespräche (ca. 80 kbit/s) ständig durch den Vertragspartner vorzusehen – dies kann zum Beispiel via QoS am Equipment des Vertragspartners (z.B.: Firewall) sichergestellt werden. Die SIP-Telefonanlage des Vertragspartners muss aus Sicherheitsgründen immer hinter einer Firewall betrieben werden.

Folgende Einstellungen bzw. Parameter für die einwandfreie Funktion des Produktes Office Telefonie SIP-Trunk sind vorzusehen:

Benötigte Ports für die Kommunikation – Allgemein:

- **Port 52 UDP (DNS): DNS Lookups**
- **ALG (Applikation Layer Gateway): deaktivieren**

Benötigte Ports für die Kommunikation zur STW SIP-Plattform:

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

Seitens „Citynet“ wird nur eine öffentliche IPv4/v6-Adresse je SIP-Trunk für den dauerhaften Zugriff konfiguriert bzw. vorgesehen.

Sämtliche Endgeräte wie Kommunikationsanlagen, Telefon- und Faxapparate sind vom Vertragspartner selbst zu installieren, zu betreiben und in Stand zu halten.

Für die allenfalls notwendige Stromversorgung wird ein 230V AC Stromanschluss benötigt, der vom Vertragspartner bereitzustellen ist. Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die geeigneten und erforderlichen Räumlichkeiten sowie Kabelschächte bereit, hält sie in geeignetem Zustand und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. Am Aufstellungs-ort muss eine Lufttemperatur zwischen +5°C und +40°C und eine relative Luftfeuchtigkeit zwischen 5% und 85% (nicht kondensierend) herrschen. An dem beigestellten Modem bzw. Equipment dürfen keine Teile, die nicht im Eigentum von „Citynet“ stehen, angebracht werden. Weiters hat der Vertragspartner für ausreichende Luftzirkulation zu sorgen. Der Vertragspartner hat nötigenfalls für die Liegenschaften oder Gebäude, die für die Herstellung des Produkts in Anspruch genommen werden müssen, eine schriftliche Erklärung des Verfügungsberechtigten beizubringen, wonach dieser mit der Herstellung einverstanden ist.

Die Kosten für allenfalls notwendige Schutzmaßnahmen gegen Fremdspannungsbeeinflussung hat der Vertragspartner zu tragen, falls er Verursacher derselben ist.

Alle Aufwendungen in Zusammenhang mit der Instandhaltung, Aufwendungen für Ausbesserungen, Installation und Abtragung der nicht zum Produkt gehörenden Einrichtungen hat der Kunde zu tragen.

Ein Zutritt für das Personal von „Citynet“ bzw. deren beauftragte Dritte Unternehmen ist im Falle von Instandhaltungsarbeiten, Störungen sowie Erweiterungen sicherzustellen.

Erfüllt der Vertragspartner nicht alle für die Installation und den Betrieb notwendigen Voraussetzungen, kann „Citynet“, unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen von einem Vertragsangebot bzw. Vertrag zurücktreten. Der Vertragspartner hat in diesem Fall dem „Citynet“ alle bisherigen Aufwendungen aus dem gegenständlichen (Vor-) Vertragsverhältnis zu ersetzen.

1.3 Leistungsumfang

Das Produkt besteht aus technischen Einrichtungen, die eine Verbindung zum öffentlichen Telefonnetz ermöglichen. Diese Einrichtungen werden dem Vertragspartner für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt. Im Paket ist die Einrichtung und Nutzung der internationalen/nationalen Verbindungen von „Citynet“ sowie der damit verbundenen Konfiguration enthalten.

Umfasst sind, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen, wobei der genaue Leistungsumfang auch vom Tarif abhängig sein kann, den der Vertragspartner im Zuge der Beauftragung gewählt hat:

- **Herstellung und Nutzung einer SIP-Trunk Anbindung inkl. einer Rufnummer (VoIP-Plattform)**
(behördlich zugewiesene Rufnummernblöcke von Citynet)
- **Einrichtung und Bereitstellung einer bzw. mehrerer Rufnummern**
(max. Länge 11 Ziffern exkl. Nat. Präfixen)
- **Optional: Rufnummernportierung**
- **Nutzung der nationalen und internationalen Verbindungen sowie der damit verbundenen Konfiguration (Telefonnetz)**
- **Telefonische Beauskunftung bei Fragen („Supporthotline“)**
- **Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden Bestimmungen („SLAs“)**

1.3.1 Wichtige Bestimmungen im Hinblick auf die Rufnummernzuteilung sowie Verwaltung

Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Rufnummer. Sollte eine neue Rufnummer zugeteilt werden, so gilt diese erst mit Abschluss 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.

Es werden Durchwahlen unterstützt, pro Basisanschluss sind zwei Kanäle belegbar.

Auf Wunsch kann ein Rufnummerneintrag im Telefonbuch über „Citynet“ beantragt werden. Im Falle eines kostenpflichtigen Eintrages (Rubriken, Zusatzinformationen, ...) wird dem Vertragspartner ein Abzug inkl. der jährlichen laufenden Gebühren übermittelt.

Diese können seitens „Citynet“, des Teilnehmerverzeichnisherausgebers oder durch Dritte abgerechnet werden.

1.3.2 Weitere wichtige Bestimmungen (Service Codes, Stromversorgung)

Einige Leistungsmerkmale wie z.B.: Einrichtung einer dauerhaften Rufumleitung kann der Vertragspartner durch Verwendung von Service Access Codes (*-Codes) selbst ein- bzw. ausschalten.

Alternativ können diese Konfigurationsänderungen durch „Citynet“ kostenpflichtig durchgeführt werden.

Optional kann der Vertragspartner auch bestimmte Anruferziele wie kostenpflichtige Rufnummern oder Auslandsgespräche sperren lassen.

Es ist zu beachten, dass das Produkt Office Telefonie SIP-Trunk im Gegensatz zu einem herkömmlichen Festnetzanschluss im Fall eines Stromausfalles nicht genutzt werden kann. Es steht dem Vertragspartner frei, eine Notstromversorgung zu errichten.

1.3.3 Tarifübersicht

In der nachfolgenden Tabelle ist der jeweilige tarifabhängige Leistungsumfang ersichtlich:

Office Telefonie SIP-Trunk Produkt	
Tarife* / Produktbezeichnung	Office Telefonie SIP-Trunk
Anzahl d. Hauptrufnummern	1
Unterstützung von Durchwahlen	ja
Anzahl d. Sprachkanäle (Grundpaket)	4
SLA-Stufe (Std.)	Basic
Rufnummernportierung	optional
Erweiterung der Kanäle (Option)	je 2x Kanäle
Kostenschutz (Fraud)**	ja
Unterstützung Serienschaltung	ja

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Telefonie Produkt

(*) Das Telefonie Produkt ist mit einer Mindestvertragslaufzeit von 12, 24 oder 36 Monaten verfügbar.

(**) Zum Schutz des Vertragspartners vor unerwartet hohen Forderungen gelten nachstehende Maximalwerte für variable Gesprächsentgelte im Durchrechnungszeitraum wie folgt: € 100 pro Tag und € 1000 pro Monat. Bei Überschreitung dieser Maximalwerte erfolgt eine Dienste Unterbrechung des Telefondienstes (ausgenommen Absetzen eines Notrufes). Diese Sperre kann auf Wunsch des Vertragspartners innerhalb eines Werktages freigeschalten werden. Zum Schutz des Vertragspartners behält sich die „Citynet“ weiters vor, Rufe zu Mehrwertdienstenummern bei Gefahr im Verzug jederzeit und ohne Vorankündigung, ansonsten mit vorheriger Information an den Vertragspartner zu sperren.

Die oben angeführten Funktionen werden über das von „Citynet“ bereitgestellte Equipment (Modem) unter normalen Betriebsumständen (keine Betriebsstörung, Wartungs- oder Reparaturarbeiten) erreicht.

1.3.4 Weitere Tarifooptionen

Hier werden spezifische Tarifooptionen beschrieben. Diese können ohne laufende Mehrkosten erworben werden. Je nach Option sind aber einmalige Konfigurations- oder Herstellungsentgelte zu berücksichtigen.

- **Fax2Mail**

Auf Wunsch kann eine neue Fax2Mail Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden welche ausschließlich für diesen Dienst nutzbar sind. Eingehende FAX-Nachrichten werden, wenn entsprechend konfiguriert als PDF/TIFF-Datei umgewandelt und anschließend auf die vom Vertragspartner gewünschte E-Mail-Adresse zugestellt.

- **Sprachbox / Voicebox**

Auf Wunsch kann eine Voicebox je Rufnummer kostenpflichtig aktiviert werden. Nachrichten können vom entsprechenden Home Telefonie Anschluss über die Rufnummer „2000“ oder unter der Rufnummer 0043522322575 mittels Passwortes abgefragt werden, optional können diese auf eine E-Mail-Adresse zugestellt werden. Dieses E-Mail beinhaltet Datum/Uhrzeit, Länge und (falls nicht unterdrückt) die Rufnummer des Anrufers, sowie optional die Nachricht als WAV-Datei.

Via Voicebox Menü (Telefon) kann ein eigener Begrüßungstext mit einer Dauer von maximal 30 Sekunden erstellt werden. Es können maximal 30 Nachrichten mit einer Länge von 180 Sekunden gespeichert werden. Sollte der Speicherplatz vollständig aufgebraucht sein, werden eingehende Anrufe mit einer entsprechenden Ansage abgewiesen und nicht gespeichert. Nach einer Abfrage der neuen Nachrichten, erlischt die Benachrichtigung wieder. Nach 3x falschen Anmeldeversuchen wird der Zugang automatisch gesperrt und kann nur über die Supporthotline freigeschaltet werden.

1.3.5 Freiminutenpakete

Diese kostenpflichtigen Produkte ermöglichen es, eine bestimmte Anzahl von Minuten zu einem bestimmten Fixpreis in die jeweils vereinbarten Destinationen (Netze) zu telefonieren.

1.3.6 Einschränkungen

Hier finden Sie eine Kurzzusammenfassung der produktbezogenen Einschränkungen:

- **Keine Unterstützung von Datendiensten (z.B.: Bankomat, ...)**
- **Keine Unterstützung von Not- oder Alarmdiensten bzw. Einrichtungen (Hausnotruf, Liftnotruf, ...)**
- **Dienst steht bei Stromausfall nicht zur Verfügung**

1.3.7 Beschreibung der Anschlussherstellung

Sind die obigen Produktvoraussetzungen gegeben, erfolgt auf Basis der Kundenanfrage eine verbindliche Angebotslegung. Optional kann eine Vor-Ort-Besichtigung inklusive technischer Prüfung nach terminlicher Vereinbarung beauftragt werden. In Abhängigkeit des Ergebnisses (positiv) erfolgt eine Angebotslegung, andernfalls wird der Vertragspartner an Ort und Stelle bzw. elektronisch über die Nichtverfügbarkeit informiert.

Nach Bestellung des Vertragspartners, bestätigt „Citynet“ elektronisch diese und beginnt die für die Anschlussherstellung notwendigen Schritte einzuleiten (Vorbereitung Anschlussnetz, Disponierung Material, usw.). Nachdem alle relevanten Vor- und Konfigurationsarbeiten abgeschlossen sind, wird ein Termin für die Anschlussaktivierung vereinbart, damit das vorkonfigurierte Modem inklusive Kleinmaterial samt Erstinbetriebnahme des Telefonie Produkts erfolgen bzw. geliefert werden kann. ¹ Sämtliche Produktvoraussetzungen müssen durch den Vertragspartner gewährleistet werden, damit eine effiziente Anschlussaktivierung erfolgen kann. Allenfalls notwendige Zugangsdaten werden dem Vertragspartner elektronisch bzw. an Ort und Stelle zur Verfügung gestellt (bekannte Stammdaten). Zum Abschluss der Aktivierung erfolgt im Regelfall ein Anruftest in beide Richtungen. Des Weiteren wird durch den Innendienst Techniker von „Citynet“ eine nachreihige einmalige Aktivierungsprüfung automatisiert ausgelöst.

Der Vertragspartner ist nicht berechtigt, die Zugangsleitung, die Leitung im Haus oder sonstige Anschalteinrichtungen sowie Übertragungskomponenten ohne Zustimmung von „Citynet“ zu verlegen bzw. abzuändern.

- **Inbetriebnahme:**

Die Erstinbetriebnahme weiterer Endgeräte erfolgt durch den Vertragspartner. Bei Problemen und zusätzlichen Fragen steht die telefonische Firmenkunden Supporthotline während der allgemeinen Supportzeiten zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens „Citynet“ handelt, kann die telefonische Supporthotline für maximal 15 Minuten in Anspruch genommen werden. Sollte weitere Unterstützung von Nöten sein, kann der Vertragspartner einen Technikereinsatz kostenpflichtig beauftragen.

- **Herstellungsdauer:**

Die voraussichtliche Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

- **Firmenkunden Supporthotline**

„Citynet“ unterstützt den Vertragspartner im Rahmen der Supporthotline bei der Erstinbetriebnahme sowie bei der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Vertragspartner vorgenommener spezieller Verkabelung sowie Konfigurationen (Endgeräte wie z.B.: FAX-Geräte, Anrufbeantworter, Telefonanlagen).

¹ Sollte ein Termin aufgrund eines Versäumnisses des Vertragspartners (kein Zutritt, keine Anwesenheit, ...) nicht zu Stande kommen, wird das im Anschluss beschriebene pauschale Entgelt unverzüglich in Rechnung gestellt.

1.4 Technische Beschreibung inkl. Spezifikation

Das Office Telefonie SIP-Trunk Produkt wird vorbehaltlich technischen und betrieblichen Verfügbarkeiten vor Ort auf Basis einer bestehenden Internetzugangsleitung (B2B) von „Citynet“ realisiert. Eine dauerhafte Stromversorgung für allenfalls notwendiges aktives Equipment von „Citynet“ muss vom Vertragspartner zur Verfügung gestellt werden.

1.4.1 Netzabschlusspunkt

Unter dem Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von „Citynet“ beim Vertragspartner und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem „Citynet“ Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Vertragspartners liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Vertragspartners. Der passive Netzabschluss ist die S2M-Schnittstelle. Als Wahlverfahren wird MFV (Mehrfachfrequenzwahlverfahren) eingesetzt.

1.4.2 Gängige unterstützte Produktfunktionen

- **Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernanzeige“ (CLIP)**
- **Unterdrückung der Übermittlung der Rufnummer – „Rufnummernunterdrückung“ (CLIR)**
- **Rufweiserschaltung (CF/CD) (immer, bei besetzt, nach Zeit)**
- **Anklopfen**
- **Dreierkonferenzen**
- **Halten/Rückfrage/Makeln einer Verbindung**
- **Durchwahl (DDI) bei Anlagenanschluss**

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

1.5 Störungs-, Service- und Wartungsmanagement

„Citynet“ stellt für die Dauer der Vertragslaufzeit eine Support- bzw. Störungshotline sowie ein Kunden- bzw. Servicecenter zur Verfügung. Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, erbringt „Citynet“ hierbei Leistungen auf Basis des Service Level Agreement für TK-Produkte in der jeweils aktuellen Fassung, weshalb dieses Dokument auch einen integralen vertraglichen Bestandteil für die Leistungserbringung darstellt.

1.5.1 Kunden- bzw. Servicecenter

Dem Vertragspartner steht zu den nachfolgenden Öffnungszeiten eine Kundenbetreuung zur Verfügung. Diese ist telefonisch, per Anrufbeantworter sowie per E-Mail erreichbar. Der Umfang des Servicecenters ist die an die bereitgestellten Leistungen geknüpft. Optional wird eine Kundenselbstverwaltung über das Kundenportal ermöglicht.

Der Vertragspartner hat die Möglichkeit, beispielsweise seinen Verbrauch und seine Vertragsdaten über die nachfolgenden Kontaktdaten abzufragen².

Kunden- bzw. Servicecenter	
Erreichbarkeit	Mo-Do.: 07:30-12:00 und 13:00-17:00 Uhr Fr.: 07:30-12:00 Uhr
Kontaktdaten	Tel: +43 800 700 155 E-Mail: business@citynet.at
Kundenportal (Optional)	Adresse: https://portal.citynet.at <i>Zugangsdaten lt. Aktivierungsinformation.</i>

Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter

² Hinweis gemäß § 132 Abs 3 Z 5 und 9 TKG 2021.

2. Entgeltbestimmungen

Im nachfolgenden Bereich werden die jeweiligen einmaligen und monatlichen Entgelte beschrieben.

Für alle Tarife gilt:

- Die Mindestvertragslaufzeit (MVD) beträgt 12, 24 oder 36 Monate sofern nicht im Rahmen einer Aktion eine anderslautende MVD vereinbart wurde.
- Technische Verfügbarkeit bzw. Realisierbarkeit vorausgesetzt.

2.1 Monatliche Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	Monatlich 12 MVD	Monatlich 24 MVD	Monatlich 36 MVD
Monatliches Grundentgelt Produkte				
1. Office Telefonie SIP-Trunk	€/Mon.	10,00	9,20	8,80

Tabelle 3 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte

Das Entgelt ist indexgesichert gemäß Pkt. 2.6 Wertsicherung, wobei abweichend davon Schwankungen von unter 1% (=Schwankungsraum) gegenüber der Indexbasis nicht berücksichtigt werden.

2.2 Monatliche Entgelte Zusatzoptionen

Produkte und Preise	Einheit	Monatlich 12 MVD	Monatlich 24 MVD	Monatlich 36 MVD
Monatliches Grundentgelt Zusatzoptionen				
Erweiterung Kanäle (2x)	€/Mon.	1,50	1,38	1,32
Weitere Rufnummer (Alias) je SIP-Trunk	€/Mon.	1,20	1,10	1,06

Tabelle 4 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen

2.3 Einmalige Entgelte Produkte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Einmalige Entgelte Produkte		
Anschlussaktivierung bei bestehender Internetanschlussleitung (B2B) – 12 MVD	€/Akt.	1.000,00
Anschlussaktivierung bei bestehender Internetanschlussleitung (B2B) – 24 MVD	€/Akt.	500,00
Anschlussaktivierung bei bestehender Internetanschlussleitung (B2B) – 36 MVD	€/Akt.	0,00
Nachträgliche Anschlussabänderung bzw. sonstige Umbaumaßnahmen	€/Herst.	Wird individuell mit dem Kunden ausgemacht ³

Tabelle 5 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte

³ Im Zuge eines kostenlosen Besichtigungstermins, werden entsprechende Aufwände wie zum Beispiel: Technikerstunden, Materialaufwand, Fremdleistungen – Tiefbau-, Spleiß- oder Elektrounternehmen, Genehmigungskosten usw. für eine anschließende verbindliche Angebotslegung erhoben bzw. angeboten.

2.4 Übersicht Minutenentgelte (national, international, usw.)

2.4.1 Taktung und Mindestgesprächsentgelt

Die Taktung für das Produkt lautet: 1/1, es handelt sich somit um eine sekundengenaue Abrechnung ab der 1. Sekunde des jeweiligen Gespräches.

2.4.2 Gebietszonen

Netzintern:

Die Zone „Netzintern“ umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von „Citynet“.

Festnetz Österreich:

„Festnetz Österreich“ umfasst alle Anrufe zu geografischen Rufnummern innerhalb Österreichs, die nicht „Netzintern“ zugeordnet werden.

Mobilfunknetz Österreich:

„Mobilfunknetz Österreich“ umfasst alle Gespräche zu Mobilfunknetzen in Österreich, ausgenommen Paging Dienste. Die Mobil-Zonen werden einheitlich mit bereichskennzahlbezogener Tarifierung abgerechnet.

International:

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist unter dem Punkt: 2.3.3 ersichtlich. Die Entgelte für internationale Festnetz- bzw. internationale Mobildestinationen finden sich in den jeweiligen Tabellen der Minutenentgelte.

Personenbezogene Dienste:

Unter personenbezogenen Diensten (0)710, (0)720, (0)730 und (0)740 versteht man Dienste, die den Anruf von Person zu Person unabhängig vom Ort, dem Endgerät, der Übertragungsart (verkabelt oder schnurlos) und/oder der gewählten Technologie gestatten.

Harmonisierte Dienste von sozialem Wert:

Ein harmonisierter Dienst von sozialem Wert ist ein Dienst, der potenziell Besuchern aus anderen Ländern nützt und für den ein konkreter sozialer Bedarf besteht, der also insbesondere zum Wohlbefinden oder zur Sicherheit der Bürger oder bestimmter Bevölkerungsgruppen beiträgt oder Bürgern hilft, die sich in Schwierigkeiten befinden. Verbindungen zu öffentlichen Kurzurufnummern für harmonisierte Dienste von sozialem Wert (116xxx) sind entgeltfrei.

Telefonauskunftsdienste:

Verbindungen zu Auskunftsnummern (öffentliche Kurzurufnummern für Telefonauskunftsdienste mit der Zugangskennzahl 118) werden entsprechend den Tarifen der jeweiligen Betreiber durch „Citynet“ verrechnet.

Private Netze:

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

Online:

Online umfasst Einwahl-Modemverbindungen zu Internet Service Providern mit einer Zugangsnummer im Format 0718 91xxxx innerhalb eines Radius von 50 km des Ortsnetzes des jeweiligen Rufenden.

Standortunabhängige Festnetznummern:

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

Konvergente Dienste:

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung neben der Rufnummer selbst auch jene Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze:

Für Verbindungen zu Diensten mit geregelter Entgeltobergrenze (Bereichskennzahlen 0800, 0804, 0810, 0820, 0821) gelten gesonderte Verbindungsentgelte. Bei einem eventtarifierten Dienst (0821) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

Frei kalkulierbare Mehrwertdienste:

Für Verbindungen zu Bereichen für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Bereichskennzahlen 090x, 093x) gelten gesonderte Verbindungsentgelte. Bei einem eventtarifierten Dienst (0901, 0931) handelt es sich um einen Dienst, bei dem ein bestimmtes zeitunabhängiges Entgelt für die einmalige Inanspruchnahme des angebotenen Dienstes verrechnet wird.

Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen:

Diverse Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen sind in Zone „Verbindungsentgelte Satelliten-Anschlüsse“ geregelt.

2.4.3 Verbindungsentgelte, Verbindungsdauer und Zeitfenster

	Einheit	Entgelt
Verbindungsentgelte: National / Inland, Dienste Rufnummern, usw.		
Verbindungsentgelte: National / Inland		
Netzzintern (innerhalb des festen Netzes)	€/min	0,000
Lokalzone (eigener Vorwahlbereich)	€/min	0,027
Festnetz Österreich	€/min	0,027
Mobilfunknetz Österreich	€/min	0,065
Dienste Rufnummern		
Private Netze (0501–0509, 0517, 057, 059)	€/min	0,028
Dial-Up- / Online-Zugänge (0718/91xxxx)	€/min	0,028
Standortunabhängige Festnetznummer (0720)	€/min	0,028
Konvergente Dienste (0780)	€/min	0,012
Personenbezogene Dienste: (0710)	€/min	0,060
Personenbezogene Dienste: (0711 0x)	€/min	0,270
Personenbezogene Dienste: (0711 1x, 2x, 3x, 4x)	€/min	0,056
Personenbezogene Dienste: (0711 7x)	€/min	0,120
Personenbezogene Dienste: (0730)	€/min	0,151
Personenbezogene Dienste: (0740)	€/min	0,225
Frei kalkulierbare Mehrwertdienste		
090x, 093x	€/min	variabel
Öffentliche Kurzzufnummern für Telefonstörungenannahmestellen		
111x	€/min	0,028
Öffentliche Kurzzufnummern für soziale Dienste von sozialem Wert		
116x	€/min	0,000
Telefonauskunftsdienste		
118x	€/min	variabel

Öffentliche Kurzzrufnummern für Notrufdienste		
112, 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147	€/min	0,000
Öffentliche Kurzzrufnummern für öffentliche Dienste		
120, 123, 130, 1484, 1455	€/min	0,027
Internationale tariffreie Dienste		
Freephone Numbers 00800	€/min	0,000
Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze		
0800, 0804	€/min	0,000
0810	€/min	max. 0,083
0820	€/min	max. 0,166
Dienste mit Verbindungsentgelten pro Event		
0821	€/Event	max. 0,166
0901 01x	€/Event	0,083
0901 02x	€/Event	0,166
0901 03x	€/Event	0,250
0901 04x	€/Event	0,333
0901 05x	€/Event	0,416
0901 06x	€/Event	0,500
0901 07x	€/Event	0,583
0901 08x	€/Event	max. 0,666
0901 09x	€/Event	max. 0,750
0901 10x	€/Event	max. 0,833
0901 20x	€/Event	max. 1,666
0901 30x	€/Event	max. 2,500
0901 40x	€/Event	max. 3,333
0901 50x	€/Event	max. 4,166
0901 60x	€/Event	max. 5,000
0901 70x	€/Event	max. 5,833
0901 80x	€/Event	max. 6,666
0901 90x	€/Event	max. 7,500
0931 01	€/Event	0,083
0931 02	€/Event	0,166
0931 03	€/Event	0,250
0931 04	€/Event	0,333
0931 05	€/Event	0,416
0931 06	€/Event	0,500
0931 07	€/Event	0,583
0931 08	€/Event	max. 0,666
0931 09	€/Event	max. 0,750
0931 10	€/Event	max. 0,833
0931 20	€/Event	max. 1,666
0931 30	€/Event	max. 2,500
0931 40	€/Event	max. 3,333
0931 50	€/Event	max. 4,166
0931 60	€/Event	max. 5,000
0931 70	€/Event	max. 5,833
0931 80	€/Event	max. 6,666

0931 90	€/Event	max. 7,500
	Einheit	Entgelt
Verbindungsentgelte: International / Ausland pro Zone + Satelliten-Anschlüsse		
Verbindungsentgelte: International / Ausland		
Festnetz Zone 1	€/min	0,085
Festnetz Zone 2	€/min	0,120
Festnetz Zone 3	€/min	0,230
Festnetz Zone 4	€/min	0,540
Festnetz Zone 5	€/min	0,900
Festnetz Zone 6	€/min	3,480
Mobilnetz Zone 1	€/min	0,220
Mobilnetz Zone 2	€/min	0,280
Mobilnetz Zone 3	€/min	0,330
Mobilnetz Zone 4	€/min	0,540
Mobilnetz Zone 5	€/min	0,900
Verbindungsentgelte Satelliten-Anschlüsse		
Inmarsat-A-Verbindungen, Inmarsat SNAC-Verbindungen (8711, 8721, 8731, 8741, 87076)	€/min	3,480
Inmarsat-B-Verbindungen (8713, 8723, 8733, 8743)	€/min	3,480
Inmarsat-M-Verbindungen (8716, 8726, 8736, 8746)	€/min	3,480
Inmarsat-MOBIQ-Verbindungen, Inmarsat Skyphone-Verbindungen, Inmarsat FAX-Verbindungen (87176, 87276, 87376, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725, 8728, 8735, 8738, 8745, 8748), Iridium (8816, 8817)	€/min	3,480
Thuraya (88216)	€/min	3,480
EMSAT (88213)	€/min	3,480
Internationale Zonen-Übersicht⁴		
Zone 1		
Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (inkl. Überseegebiete: Französisch-Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin (französisch)), Griechenland, Irland, Italien (inkl. Vatikanstadt), Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal (inkl. Azoren, Madeira), Schweden, Slowakische Republik, Slowenien, Spanien (inkl. Kanarische Inseln), Tschechische Republik, Ungarn, Zypern (Griechisch)		
Zone 2		
Andorra, Australien, China Volksrep., Färöer, Großbritannien (inkl. Überseegebiete: Gibraltar, Guernsey, Isle of Man, Jersey), Island, Japan, Kanada, Korea Rep. (Süd), Liechtenstein, Mexiko, Neuseeland, Norwegen, Schweiz, USA, Zypern (Türkisch)		
Zone 3		
Amerik. Jungferninseln, Amerik.-Samoa, Angola, Bangladesch, Bermuda, Bhutan, Brasilien, Brunei Darussalam, Costa Rica, Dominik. Republik, Grönland, Guam, Hongkong, Indien, Indonesien, Kambodscha, Kolumbien, Kuwait, Malaysia, Mongolei, Nördl. Marianen, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Singapur, Taiwan, Thailand, Uruguay, Venezuela, Vietnam		
Zone 4		
Abchasien, Afghanistan, Ägypten, Albanien, Anguilla, Antigua und Barbuda, Argentinien, Armenien, Aruba, Aserbaidshan, Bahrain, Barbados, Bolivien, Bosnien und Herzegowina, Botsuana, Britische Jungferninseln, Chile, Dominica, Ecuador, El Salvador, Eswatini/Swasiland, Französisch, Polynesien, Georgien, Grenada, Guatemala, Honduras, Irak, Iran, Israel, Jamaika, Jemen, Jordanien, Kaiman-Inseln, Kap Verde, Kasachstan, Katar, Kenia, Laos Demokr. Volksrep., Libanon, Macau, Mauritius, Montenegro, Mosambik, Namibia, Nepal, Nicaragua, Niederländische Antillen, Nigeria,		

⁴ Die Zonenzuteilung entspricht ident der im Festnetz und im Mobilnetz (z.B.: Italien Festnetz Zone 1 und Mobil Zone 1)

Nordmazedonien, Oman, Palästina, Palau, Philippinen, Russland, San Marino, Saudi-Arabien, Serbien, Sint Maarten (niederländisch), Sri Lanka, St. Kitts und Nevis, St. Lucia, St. Vincent, Südafrika, Trinidad und Tobago, Türkei, Turkmenistan, Turks- und Caicosinseln, Ukraine, Usbekistan, Vereinigte Arabische Emirate
Zone 5
Algerien, Äquatorialguinea, Äthiopien, Bahamas, Belarus, Belize, Benin, Burkina Faso, Burundi, Cookinseln, Dschibuti, Elfenbeinküste, Eritrea, Fidschi, Gabun, Gambia, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Guyana, Haiti, Kamerun, Kirgisistan, Komoren, Kongo Demokr. Rep., Kongo Rep., Kosovo, Kuba, Lesotho, Liberia, Libyen, Madagaskar, Malawi, Malediven, Mali, Marokko, Marshallinseln, Mauretanien, Mayotte, Mikronesien, Moldau/Moldawien, Monaco, Montserrat, Myanmar, Neukaledonien, Niger, Korea Demokr. Volksrep. (Nord), Osttimor, Papua-Neuguinea, Tadschikistan, Tansania, Togo, Tunesien, Tschad, Uganda, Vanuatu, Wallis und Futuna, Ruanda, Salomonen, Sambia, Samoa, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Simbabwe, Somalia, Saint-Pierre und Miquelon, Sudan, Südsudan, Suriname, Syrien, Zentralafrikanische Republik
Zone 6
Antarktis, Ascension, Diego Garcia, Falklandinseln, Kiribati, Nauru, Niue, Norfolkinsel, Sao Tomé und Príncipe, St. Helena, Tokelau, Tonga, Tuvalu

Tabelle 6 – Übersicht Minuten-/Evententgelte (national, international, usw.)

Verbindungsdauer:

Die Berechnung der Verbindungsentgelte beginnt mit dem Melden des gerufenen Anschlusses und endet nach Trennung der Verbindung durch einen der beiden Anschlüsse. Bei Verbindungen in Netze, die die Rückauslösung nicht unterstützen, ist die Trennung der Verbindung durch den Anrufer notwendig.

Zeitfenster:

Kunden telefonieren ganztägig (0:00 bis 24:00 Uhr) und sieben Tage die Woche (Montag – Sonntag) je nach Gebietszone zu einem festgelegten Tarif.

2.5 Sonstige einmaligen Entgelte

Produkte und Preise	Einheit	einmalig
Sonstige einmaligen Entgelte		
Stundensatz Techniker	€/Std	80,00
Terminversäumnis (*)	€/Fall	20,84
Rufnummernübernahme bzw. Portierung	€/Fall	0,00
Geheimnummer	€/Fall	0,00
Telefonbucheintrag sowie Änderung des Eintrages (Standardeintrag)	€/Fall	0,00
Entgeltnachweis (EGN)	€/Fall	0,00
Anrufer-Identifizierung (je Geschäftsfall)	€/Fall	4,20
Produktwechsel – mit aufrechter Mindestvertragslaufzeit (**)	€/Fall	0,00
Änderung des Vertragspartners (Debitor)	€/Fall	40,84
Mahnspesen je Mahnschreiben	€/Fall	5,00
Bearbeitungsentgelt für manuelle Zuordnung einer Zahlung (***)	€/Fall	16,70
Bearbeitungsentgelt für rückgewiesenen Bankeinzug (Lastschrift)	€/Fall	16,70
Internet Service Pauschale	€/Fall	0,00
Papierrechnung und Rechnungskopie	€/Fall	0,00

Tabelle 7 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte

(*) Sollte der Vertragspartner am vereinbarten Zeitpunkt bzw. Ort nicht anzutreffen sein wird obiges Entgelt in Rechnung gestellt.

(**) Ein Produktwechsel ist nur bei Wechsel auf ein Produkt mit höherem oder gleichem regulären Grundentgelt möglich, die ursprünglich vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt dabei unberührt.

(***) Die Verarbeitung und Zuordnung von Zahlungen erfolgt automatisiert. Eine richtige und automatisierte Zuordnung der Zahlung ist nur gewährleistet bei Zahlung mittels Lastschriftmandat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Verwendung der Original-Zahlungsanweisung, die „Citynet“ gemeinsam mit der Rechnung übermittelt hat (kein weiteres Zutun durch den Vertragspartner erforderlich), oder Online Banking, wenn - jeweils im Feld „Zahlungsreferenz“ - entweder die Kundennummer oder die Rechnungsnummer der letzten Rechnung, die Sie von „Citynet“ erhalten haben, angegeben wird. Wenn Vertragspartner bei Online Banking die Kundennummer oder die Rechnungsnummer nicht oder falsch im Feld „Zahlungsreferenz“ angeben haben, ist eine automatisierte Zuordnung der Zahlung nicht möglich. Die Zahlung muss von „Citynet“ dann manuell zugeordnet werden. Dies gilt auch bei Verwendung von Blanko Zahlungsanweisungen, die Vertragspartner nicht von „Citynet“ erhalten und selbst ausgefüllt haben.

2.6 Wertsicherung

„Citynet“ ist bei Änderungen des Verbraucherpreisindex (Indexbasis: Jahres-VPI 2020=100) wie von der Statistik Austria veröffentlicht, im Falle einer Steigerung berechtigt und im Falle einer Senkung verpflichtet, fixe monatliche Entgelte (nämlich Grundgebühr, usw.), in jenem Verhältnis anzupassen, in dem sich der Jahres-VPI für das letzte Kalenderjahr vor der Anpassung gegenüber dem Jahres-VPI für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung geändert hat. (Sollte der VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so tritt der dann amtlich festgelegte Nachfolgeindex an dessen Stelle.) Dabei bleiben Schwankungen des Jahres-VPI gegenüber der Indexbasis nach oben oder unten unter 1% unberücksichtigt (Schwankungsraum). Sobald hingegen der Schwankungsraum durch eine oder mehrere aufeinanderfolgende Schwankungen des Jahres-VPI über- bzw. unterschritten wird, ist die gesamte Änderung in voller Höhe maßgeblich.

Der hieraus resultierende, außerhalb des Schwankungsraumes liegende Wert bildet die Grundlage für eine zulässige Entgelterhöhung bzw. für die gebotene Entgeltreduktion; gleichzeitig stellt er die neue Indexbasis für zukünftige Anpassungen dar und damit auch die neue Bezugsgröße für den Schwankungsraum. Eine daraus ableitbare Entgelterhöhung kann jeweils nur mit einem Datum ab 1. April bis 31. Dezember jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat; eine daraus abzuleitende Entgeltreduktion muss jeweils mit 1. April jenes Kalenderjahres erfolgen, welches auf jenes Kalenderjahr folgt, für welches sich die Indexbasis geändert hat. Erstmalig kann bzw. muss gegebenenfalls eine solche Anpassung in dem auf das Zustandekommen (bzw. die einvernehmliche Verlängerung) des Vertragsverhältnisses folgenden Kalenderjahr vorgenommen werden. Soweit sich aufgrund der Bestimmungen dieses Punktes eine Verpflichtung für „Citynet“ zur Entgeltreduktion ergäbe, verringert sich diese Verpflichtung in jenem betragslichen Ausmaß, in der „Citynet“ zuvor aufgrund besagter Bestimmungen zu einer Entgelterhöhung berechtigt gewesen wäre, ohne von diesem Recht Gebrauch gemacht zu haben. Über die Vornahme einer solchen Entgelthanpassung wird der Vertragspartner samt den zu ihr Anlass gebenden Umständen in geeigneter Weise (zum Beispiel durch Rechnungsaufdruck) in der der Entgeltänderung vorangehenden Rechnungsperiode informiert.

2.7 Konditionen für Technikereinsätze

Produkte und Preise	Einheit	
Konditionen für Technikereinsätze		
Tagsatz (8h)	€/Fall	640,00
Zuschläge: Samstag, Sonn- und Feiertag	%/Fall	100
Überstunden: Zeitraum: 06:00 bis 08:00 und 20:00 bis 22:00 Uhr	%/Fall	50
Nachtarbeit: Zeitraum: 22:00 bis 06:00 Uhr	%/Fall	100
Kilometerentgelt	€/km	0,420
Strecken- und Mautgebühren	€/Fall	nach Aufwand
Nächtigung und sonstige Spesen:	€/Fall	nach Aufwand

Tabelle 8 – Übersicht der Konditionen für Technikereinsätze

2.8 Preiskalkulation

Alle Entgelte sind bzw. werden handelsüblich kalkuliert. Preisanpassungen werden dem Vertragspartner offen kommuniziert. Nicht angeführte bzw. individuell angefragte Dienstleistungen bzw. Waren werden auf Anfrage angeboten.

3. Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1 - Übersichtstabelle Telefonie Produkt.....	6
Tabelle 2 – Übersicht Kontaktdaten und Öffnungszeiten Kunden- bzw. Servicecenter.....	9
Tabelle 2 – Übersicht monatliche Grundentgelte Produkte.....	10
Tabelle 3 – Übersicht monatliche Grundentgelte Zusatzoptionen.....	10
Tabelle 4 – Übersicht einmalige Entgelte Produkte	10
Tabelle 6 – Übersicht Minuten-/Evententgelte (national, international, usw.)	15
Tabelle 7 – Übersicht sonstige einmaligen Entgelte	16
Tabelle 8 – Übersicht der Konditionen für Technikereinsätze	17