

## Leistungsbeschreibung für Sabadello Business Telefonie (SIP-Trunk)

Stand: August 2019

### Leistungserbringung

Sabadello technologies GmbH (Sabadello) stellt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten SIP Trunk nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003) und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sabadello zur Verfügung.

Sabadello SIP-Trunk stellt über Breitbandleitungen mittels SIP (Session Initiation Protocol, RFC 3261) eine definierte Anzahl von Gesprächskanälen in das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Sabadello SIP-Trunk ist zur Anschaltung VoIP-fähigen SIP Telefonanlagen geeignet. Sabadello kann die technische Ausgestaltung des Anschlusses bei Änderung der Rechtslage; sowie auf Grund behördlicher oder gerichtlicher Anordnung ändern.

Die Leistungserbringung für Sabadello SIP Trunks endet am Netzausgang des Sabadello SIP Carrier Netzes. Die Verbindung vom Netzausgang des Sabadello Carrier Netzwerkes bis zur Telefonanlage des Kunden ist nicht Gegenstand der SIP Trunk Leistungserbringung.

### Leistungsübergabe

Der Beginn der Leistung erfolgt mit Zusendung der Account Zugangsdaten an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse des Kunden. Der Kunde haftet für die sichere Verwahrung der Zugangsdaten und für alle in Verbindung mit diesen Zugangsdaten entstehenden Kosten.

### SIP-Trunk Account

Der Sabadello SIP-Trunk Account wird den Kundenstammdaten zugeordnet. Jeder SIP-Trunk Account wird mit einem Online Admin Tool zur Verfügung gestellt. Über das Online Admin Tool können Leistungsmerkmale administriert, über das Online Billing die Verbrauchsdaten eingesehen und einzelne Rufnummern oder Rufnummernbereiche (zB internationale Vorwahlen) gesperrt werden.

### SIP Sicherheit

Über das Tarif-Sicherheitslimit können Euro-Betragsgrenzen für Tages,- Wochen,- und Monatslimits festgesetzt und geändert werden. Bei Erreichen eines Limits wird das Gespräch unterbrochen! Aus Sicherheitsgründen empfehlen wir für die Verbindung vom Sabadello SIP Carrier Netzwerk zur Telefonanlage des Kunden das Sabadello Business Internet. Dieses hat KEINE Verbindung mit dem öffentlichen Internet.

### Rufnummern

Sabadello SIP-Trunk übernimmt und signalisiert, den rechtlichen Vorgaben und technischen Standards entsprechend, die vom Kunden übergebene Rufnummer inklusive Durchwahl. Sabadello signalisiert ausschließlich Rufnummern an denen der Kunde sein Nutzungsrecht bei Sabadello nachgewiesen hat. Die Zuordnung der korrekten Rufnummern zu jedem Anruf liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Bei unterbliebener oder falscher Zuordnung von Rufnummern zu einem Anruf durch den Kunden behält sich die Sabadello vor, diese Anrufe nicht anzunehmen.

### Gesprächskanäle

Die Anzahl der verfügbaren Sprachkanäle werden in einem Einzelvertrag festgelegt und dem Sabadello SIP-Trunk Account zugeordnet. Ein Telefongespräch (Sprachkanal) über VoIP benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 100 kBit/s parallel im Up- und Download. Die erforderliche Breitbandanbindung ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung und muss vom Kunden mit der erforderlichen Qualität zur Verfügung gestellt werden.

### **Terminierung von Anrufen im öffentlichen Telefonnetz**

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

### **Terminierung eingehender Anrufe**

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

### **Geografische Rufnummern**

Laut § 49 KEM-V 2009 sind geografische Rufnummern nationale Rufnummern und dienen der Adressierung ortsfester Netzabschlusspunkte. Sabadello 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 Sabadello bzw. an einer von Sabadello beim Kunden ortsfest installierten Empfangseinrichtung (Netzendeinrichtung; Network Termination) verstanden. Ist ein dieser Definition entsprechender, ortsfester Netzabschlusspunkt nicht vorhanden, kann Sabadello 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.

### **Sonderrufnummern und Mehrwertnummern**

Auf unseren Sabadello SIP-Trunks können alle nationalen Sonder- und Mehrwertnummern angeschaltet werden.

### **Internationale Rufnummern**

Mit Stand 1.1.2018 sind aus über 4600 Ortsnetzen und 60 Ländern Rufnummern verfügbar.

### **112 Einheitliche europäische Notrufnummer 112**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen.

### **Telefonbucheintrag**

Der Telefonbuch-Standardeintrag enthält Firmenname oder Familienname, Vorname, akademischer Grad, Anschrift, Rufnummer(n), kostenfreier Zusatzeintrag (Berufs-, Branchen- und Geschäftsbezeichnung; Faxnummer).

### **Verfügbarkeit**

Sabadello garantiert für Sabadello SIP-Trunks eine mittlere Verfügbarkeit von 99% p.a.. Die Infrastruktur von Sabadello 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 Sabadello oder von durch Sabadello beauftragten Dritten liegen. Wird Sabadello eine Störung gemeldet und es wird festgestellt, dass keine Störung des Sabadello SIP-Trunks vorliegt oder die Störung vom Kunden verursacht wurde, ist Sabadello berechtigt, dem Kunden den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preislisten der Sabadello in Rechnung zu stellen.

Sabadello ist berechtigt, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen die Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken.

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt über die Mailadresse [support@sabadello.at](mailto:support@sabadello.at) täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr oder telefonisch unter 01/20 575-60 MO – DO 08:00 bis 17:00 und FR 08:00 bis 13:00.

Die Entstörungsfrist ist die Zeit zwischen der Entgegennahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Störungen am Sabadello SIP-Trunk und den zugehörigen technischen Einrichtungen behebt Sabadello 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.

## Support

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

Die **Annahme der Störungsmeldung** erfolgt über die Mailadresse [support@sabadello.at](mailto:support@sabadello.at) täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr oder telefonisch unter 01/20 575-60 MO – DO 08:00 bis 17:00 und FR 08:00 bis 13:00.

**Verfügbarkeit der Servicetechniker an Werktagen (ausgenommen 24.12., 31.12. und Fenstertage):**  
Mo-Do 08:00-17:00 Uhr, Fr. 08:00 bis 13:00 Uhr

Zeiten außerhalb der Verfügbarkeit des Servicetechnikers unterbrechen die angeführte Reaktionszeit sowie die Störungsdauer.

Zeitraum	Dauer
Reaktionszeit	max. 2 Stunde* <sup>1</sup>
Störungsdauer	max. 8 Stunden

\*<sup>1</sup> max. Zeitraum bis zum Beginn der operativen Störungsbehebung

## 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 Sabadello. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme, aus Gründen, die nicht von Sabadello 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 Sabadello 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 Sabadello gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch Sabadello geführt haben. Zur Berechnung der Verfügbarkeit und Wiederherstellungszeit werden nur Leistungen, die Sabadello erbringt, herangezogen. Sollte beispielsweise aus Gründen eines Stromausfalles oder durch defekte kundeneigene Einrichtungen Fehler oder Unterbrechungen entstehen, werden diese nicht in die Berechnungen miteinbezogen und somit können keine Ansprüche gegen Sabadello aus diesem Grund geltend gemacht werden.

### **Gesprächstarife**

Ausgehende Gespräche sowie Rufweiterleitungen an externe Rufnummern werden gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnet.

### **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Kunden von Providerdiensten von Sabadello. Änderungen vorbehalten; vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

### **Technische Voraussetzungen für den Betrieb**

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

#### **Breitbandanschluss mit entsprechendem Quality of Service**

Ein Telefongespräch benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 100 KBit/s im Up- und Download. Diese Bandbreite ist, multipliziert mit den maximal gleichzeitig geführten Gesprächen, bereitzustellen.

Ideal ist eine dedizierte Breitbandanbindung nur für Telefonie. Falls der Kunde Quality of Service nicht bei Sabadello bestellt, ist darauf zu achten, dass bei gleichzeitiger Nutzung von Sprache und Daten die Sprache priorisiert wird.

#### **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 („SIP-ALG“) muss deaktiviert werden.