

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Mit dem ipefon VOICE SIP-Trunk wird es Unternehmen ermöglicht, ihre Telefonanlagen über das Internetprotokoll (IP) mit dem öffentlichen Telefonnetz zu verbinden. Dies bietet eine flexible und skalierbare Lösung für die Sprachkommunikation.

ipefon stellt dem Kunden während der Vertragsdauer verschiedene Dienste innerhalb der bestehenden technischen Möglichkeiten über das Internet zur Verfügung. Die Übertragung der Datenpakete von und zu ipefon Diensten erfolgt über den Internet-Anschluss des Kunden. Dieser ist nicht Bestandteil der bereitgestellten Dienste.

Dieses Dokument stellt eine Beschreibung der durch die ipefon netzseitig betriebenen und bereit gestellten Dienste dar und ist dabei keine komplette Auflistung aller durch den Anwender nutzbaren Leistungsmerkmale oder kompatibler Soft- und Hardware. ipefon ist bestrebt, seine Dienste stets auf dem aktuellen Stand der Technik und Sicherheit anzubieten und entwickelt daher seine Plattform und die Dienste kontinuierlich weiter. Entsprechend können sich einzelne Leistungsmerkmale während der Vertragslaufzeit verändern, weshalb sich dieses Dokument im folgendem auf die unveränderlichen Leistungsbestandteile beschränkt.

Die anfallenden Kosten bei der Nutzung der bereitgestellten Dienste und Leistungsmerkmale durch den Kunden und Anwender sind durch den im Vertrag festgelegten Tarif geregelt.

Die organisatorische Abwicklung und die technische Betreuung erfolgt durch die ipefon GmbH, Heinrich-Schneidmadl-Str. 15 / Top 2.31, 3100 St. Pölten, später kurz „ipefon“ genannt.

Die VoIP-Infrastruktur wird durch unsere Partnerfirma NeoTel Telefonservice GmbH & Co KG, Esterhazygasse 18a/15 1060 Wien, später kurz „NeoTel“ genannt betrieben.



Basisfunktionen

Unter <https://ipefon.digital> können Einstellungen vom Endkunden sowie vom jeweiligen ipefon Partner durchgeführt werden. Die Zugangsdaten dafür und weitere technische Hinweise werden im Zugangsdatenblatt per E-Mail nach der Bestellung übermittelt.

Der Telefonanschluss bietet folgende Basisfunktionen:

- Gesprächsverbindungen im Ortsverkehr, im nationalen und internationalen Fernverkehr sowie Gesprächsverbindungen zu Notruf- und Diensternummern.
- Anzahl der Sprachkanäle: Die Anzahl gleichzeitiger Gespräche, die geführt werden können, hängt vom gewählten Tarif ab. Je nach Tarif bieten wir Einzel- oder durchwahlfähige Anschlüsse mit bis zu 30 Gesprächen gleichzeitig.
- G3-Fax-Verbindungen im Ortsverkehr, im nationalen und internationalen Fernverkehr mit einer Geschwindigkeit von bis zu 14.400 bps. Es werden handelsübliche Faxgeräte der Gruppe G3 unterstützt.
- DTMF-Töne (Tonwahl) werden übertragen.
- Geographische Rufnummer: Dem Telefonanschluss wird eine Rufnummer aus dem Vorwahlbereich der Firmenanschrift, z.B. „01“ für Wien, kostenpflichtig zugeordnet. Auf Wunsch kann eine vorhandene Rufnummer von einem anderen Festnetzbetreiber kostenpflichtig zu ipefon mitgenommen (portiert) werden.
- Standortunabhängige Rufnummer: Eine standortunabhängige, nomadische Rufnummer mit der Vorwahl „0720“ kann kostenpflichtig beantragt werden.
- Limitüberschreitung Sperre (Sperrklasse 16):
Zum Schutz vor missbräuchlicher Verwendung wird der Telefonanschluss (außer für Notrufe) gesperrt, sobald die Summe der Verbindungsentgelte für beendete Gespräche in einer bestimmten Zeiteinheit eine bestimmte Schwelle überschreitet. Anrufe können weiterhin entgegengenommen werden. Folgende Schwellwerte sind vorgegeben:
 - € 100,- Telefonentgelt innerhalb einer Stunde
 - € 250,- Telefonentgelt innerhalb eines Tages
 - € 500,- Telefonentgelt innerhalb einer Woche
 - € 1.000,- Telefonentgelt innerhalb eines MonatsDiese Sperre durch Überschreitung des Stunden- oder Tageslimits kann nur durch ipefon aktiviert/deaktiviert werden. Darüberhinausgehende Schwellwertüberschreitungen sind mit ipefon abzuklären. ipefon erfüllt mit dieser Maßnahme seine Sorgfaltspflicht gegenüber dem Kunden.
- Einzelentgeltnachweis: Auflistung aller Verbindungen nach Datum und Zeit sortiert. Der Einzelverbindungs nachweis zeigt den Zeitpunkt, die Dauer, die passive Teilnehmernummer, wobei die letzten drei Stellen nicht dargestellt werden, sowie das Entgelt (exklusive Umsatzsteuer) für jedes einzelne Gespräch.
- Rechnungsübersicht: Auflistung der letzten Rechnungen



Optionale Funktionen

Der Telefonanschluss bietet folgende optionale Funktionen:

- Fax to E-Mail: Es können Fax-Nachrichten an die Festnetznummer + definierte Durchwahl gesendet werden und diese werden danach per E-Mail zugestellt.
- E-Mail to Fax: Es können E-Mails als Fax-Nachrichten gesendet werden. Die Verwendung ist im Zugangsdatenblatt definiert.
- Sperre Rufnummernbereiche: Der Anschluss kann für ausgehende Verbindungen zu bestimmten Rufnummernbereichen gesperrt werden. Unabhängig von der Sperrklasse sind Notruf-, Störungsannahme- und Gratisrufnummern (080x, 00800) immer erreichbar.

Folgende Sperrklassen stehen zur Verfügung:

- **Sperrklasse 0** (keine Einschränkung): Alle Rufnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 1** (Dialersperre): Sperre aller nationalen Rufnummern mit 0939, alle anderen Rufnummern sind erreichbar. Diese Sperrklasse ist standardmäßig bei allen Anschlüssen voreingestellt.
- **Sperrklasse 2** (Mehrwertnummernsperre): Sperre aller nationalen Rufnummern mit 09xx (Mehrwertnummern), alle anderen Rufnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 3** (Sperre International): Alle österreichischen Rufnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 4** (Sperre International, Dialersperre): Nur österreichische Festnetz- und Mobil- und Mehrwertnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 5** (Sperre International, Mehrwertnummern): Nur österreichische Festnetz- und Mobil-Rufnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 6** (Sperre International, national Mobil, Dialersperre): Nur österreichische Festnetz-Rufnummern und Mehrwertnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 7** (Sperre International, national Mobil, Mehrwertnummern): Nur österreichische Festnetzzufnummern sind erreichbar.
- **Sperrklasse 8** (Sperre International, national Mobil, national Festnetz, Mehrwertnummern, Dialersperre): Nur Rufnummern im eigenen Vorwahlbereich (Lokalzone) und mit 0810 (max. 10 Cent/Minute) sind erreichbar.
- **Sperrklasse 15** (Komplettsperre): Sperre aller abgehenden Telefongespräche. Sperre kann vom Kunden selbst aufgehoben werden.
- **Sperrklasse 16** (Komplettsperre Limitüberschreitung): Sperre aller abgehenden Telefongespräche.
- **Sperrklasse 17** (Komplettsperre Administrator): Sperre aller abgehenden Telefongespräche. Diese Sperre kann vom Kunden nicht aufgehoben werden.



Telefonbucheintrag

ipefon führt ein laufend aktualisiertes Teilnehmerverzeichnis, das folgende Daten enthält (Standardeintrag, kostenlos):

- Nachname (Firmenname)
- Vorname
- Adresse
- Telefonnummer

Diese Daten scheinen in den Telefonverzeichnissen der Telekom Austria und der Herold Business Data GmbH als Telefonbucheintrag auf und werden durch die Telekom Austria und die Herold Business Data GmbH beauskunftet.

- Geheimnummer: Auf Wunsch erscheint die Rufnummer in keinem Teilnehmerverzeichnis und wird weder von Telekom Austria noch von anderen Auskunftsdiensten beauskunftet.
- Telefonbuchzusatzbeitrag (kostenpflichtig): Auf Wunsch können Zusätze (wie E-Mail-Adresse oder spezielle Firmenbezeichnungen) zum Standardeintrag an die Telekom Austria und die Herold Business Data GmbH übertragen werden.

Nicht unterstützte Funktionen und Anwendungen

Folgende Anwendungen, Zusatzeinrichtungen und Endgeräte können nicht betrieben werden:

- Auswahl bzw. Vorauswahl eines anderen Anbieters als Verbindungsnetzbetreiber
- Übermittlung von Bankomatkassendaten
- Telefonmodem-Verbindungen werden nicht umgesetzt. D.h. Einwahlverbindungen zu anderen Internet-Service Providern oder sonstige Datenverbindungen sind nicht möglich.
- ISDN-Telefonanlagen sowie ISDN-Fax-Geräte
- Gebührenzähler
- Türöffner
- Analoge Telefonanlagen, die Durchwahlsteuerung seitens des Wählamts benötigen

Nicht sichergestellte Funktionen und Anwendungen

Die Funktion folgender Anwendungen, Zusatzeinrichtungen und Endgeräte kann aus technischen Gründen nicht sichergestellt werden und liegt im Verantwortungsbereich des Kunden:

- Alarmanlagen, die mittels Telefonleitung angebunden sind
- Notrufanlagen bei Pensionisten für Arzt oder Rettung sowie Altenpflege
- Geräte, die nicht der österreichischen Norm entsprechen
- Kombigeräte sowie Einzelgeräte, die nicht auf Ton- oder Impulsverfahren umstellbar sind
- Frankiermaschinen
- Generell sind Endgeräte mit einem programmierten Carrier-Code nur kompatibel, wenn diese vom entsprechenden Provider entsperrt wurden.



Dienstequalität

NeoTel betreibt die angebotenen Dienstleistungen unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. NeoTel orientiert sich dabei am jeweiligen Stand der Technik. Die angebotenen Dienste richten sich nach der branchenüblichen Verfügbarkeit. Die Qualität des von ipefon zur Verfügung gestellten Telefonanschlusses entspricht den ETSI- und ITU-Standard.

Für die Sicherstellung der Leitungsqualität vom Kundenstandort bis zum Übergabepunkt in das Netzwerk von NeoTel ist der Kunde verantwortlich.

Störungen

Störklassen

Diese Störklassen beziehen sich auf die Behebung von Beeinträchtigungen in der Systemfunktionalität.

Störungs- klasse	Beeinträchtigung	Maßnahme
E1	Gesamtbeeinträchtigung und/oder Ausfall des Real-Time-Systems	Beseitigung des Fehlers durch Fehlerbehebung. Wenn dies NeoTel in vertretbarer Zeit nicht möglich ist, sind die Symptome zu beseitigen und die Fehlermeldung in der jeweiligen Fehlerklasse weiterzubehandeln (Fehlerbehebungszeit läuft entsprechend weiter).
E2	Beeinträchtigung und/oder Ausfall einzelner Endkundenanschlüsse	Beseitigung des Fehlers durch Fehlerbehebung. Wenn dies NeoTel in vertretbarer Zeit nicht möglich ist, sind die Symptome zu beseitigen und die Fehlermeldung in der jeweiligen Fehlerklasse weiterzubehandeln (Fehlerbehebungszeit läuft entsprechend weiter).
S	Betriebsbeeinträchtigung	Beseitigung des Fehlers durch Fehlerbehebung.
NS	Fallweise Betriebsbeeinträchtigung und sonstige Störfälle	Beseitigung des Fehlers durch Fehlerbehebung.

Reaktions- und Behebungszeiten durch NeoTel

Störungs-klasse	Servicezeiten	Reporting	Reaktionszeit	Behebungszeit
E1	24x7, 365	Telefon (Serviceline)	30 min	Kontinuierlich, bis Klasse E1 behoben
E2	24x7, 365	Telefon (Serviceline)	Werktags von 7-20 Uhr 30 Min., außerhalb 3 Std.	Kontinuierlich, bis Klasse E2 behoben
S	Werktags ¹	E-Mail Ticket	3 Std.	5 Arbeitstage
NS	Werktags	E-Mail Ticket	3 Arbeitstage	90 Arbeitstage

Die Reaktionszeit beschreibt die maximale Zeitspanne zwischen Einmelden einer Störung und dem Melden eines zuständigen Spezialisten, welcher qualifizierte Angaben über die Störung und die voraussichtliche Dauer bis zur Behebung machen kann.

Die Behebungszeit beschreibt die maximale Zeitspanne zwischen dem Einmelden und der Behebung einer Störung. NeoTel überwacht ihre Systeme, Subsysteme und Schnittstellen mittels zentralem Monitoringsystem. Störungen an den überwachten Systemteilen werden automatisch erkannt und per E-Mail und SMS an den technischen Service von NeoTel gemeldet, der je nach Priorität umgehend mit der Störungsbehebung beginnt. Bei Systemeinschränkungen wird ipefon ebenso umgehend verständigt.

Da Störungen der Klassen E1 und E2 von NeoTel rund um die Uhr (24x7, 365 Tage im Jahr) bearbeitet werden, ist keine eigene 24x7-Support-Hotline von ipefon erforderlich.

Support

ipefon bietet technischen Support werktags Montag bis Donnerstag von 8 bis 17 Uhr und Freitag von 8 bis 12 Uhr.

Support-E-Mail: support@ipefon.at (Ticketsystem)

Support-Hotline: +43 2742 30 707 – 555

¹ Montag-Donnerstag 8-17 Uhr, Freitag 8-12 Uhr

