



# **cyber Telefonie**

## Leistungsbeschreibung

## Inhaltsverzeichnis

1	ALLGEMEIN .....	3
2	TERMINIERUNG VON ANRUFEN IM ÖFFENTLICHEN TELEFONNETZ .....	3
3	RUFNUMMERNANZEIGE .....	3
4	TERMINIERUNG EINGEHENDER ANRUFE .....	3
5	ANRUFSTATISTIK .....	3
6	GESPRÄCHSKANÄLE .....	3
7	ANBINDUNG AN DAS ÖFFENTLICHE TELEFONNETZ .....	3
8	GEOGRAFISCHE RUFNUMMERN .....	4
9	STANDORTUNABHÄNGIGE RUFNUMMERN .....	4
10	RUFNUMMERNMITNAHME .....	4
	10.1 Rufnummernmitnahme zu cyb .....	4
	10.2 Rufnummernmitnahme zu einem anderen Telefonanbieter .....	4
11	EINHEITLICHE EUROPÄISCHE NOTRUFNUMMER 112 .....	4
12	VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB .....	5
	12.1 Internet-Anschluss mit entsprechender Bandbreite .....	5
	12.2 NAT/Firewalls .....	5
13	VERFÜGBARKEIT .....	5
14	LEISTUNGSÜBERGABE .....	5
15	SUPPORT .....	6
16	ENTGELTE .....	6
17	ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN .....	6

## **1 Allgemein**

Die cyber Telefonie wird auf technischer Basis des cyb SIP-Trunk realisiert und stellt über Internet mittels SIP (Session Initiation Protocol, RFC3261) eine definierte Anzahl von Gesprächskanälen in das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Standardmäßig ist ein Gesprächskanal von cyb im Produkt enthalten.

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

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

## **3 Rufnummernanzeige**

cyb SIP-Trunk übernimmt und signalisiert, den rechtlichen Vorgaben und technischen Standards entsprechend, die vom Kunden übergebene Rufnummer inklusive Durchwahl. Sofern der Kunde kein Carrier ist, signalisiert cyb ausschließlich Rufnummern an denen der Kunde sein Nutzungsrecht bei cyb nachgewiesen hat. Ist der Kunde Carrier, so obliegt ihm selbst die Prüfung des Nutzungsrechts an der Rufnummer.

Die Zuordnung der korrekten Rufnummern zu jedem Anruf liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Dies ist besonders für die korrekte Zustellung von Notrufen erforderlich. Aus der unterbliebenen oder falschen Zuordnung von Rufnummern zu einem Anruf durch den Kunden können keinerlei Ansprüche gegenüber cyb geltend gemacht werden.

cyb nutzt Qualitätsrouten, um die korrekte Übertragung der Rufnummer bis zum gerufenen Anschluss sicher zu stellen.

## **4 Terminierung eingehender Anrufe**

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

## **5 Anrufstatistik**

Auf Wunsch erhält der Kunde monatlich einen Einzelgesprächsnachweis im CSV-Format per E-Mail.

## **6 Gesprächskanäle**

Die Anzahl der möglichen Gesprächskanäle ist bei diesem Produkt auf einen Gesprächskanal festgelegt. Ein Telefongespräch über VoIP benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 96 kbit/s. Diese Bandbreite ist, multipliziert mit den maximal gleichzeitig geführten Gesprächen, zusätzlich zum sonstigen Internet-Traffic zur Sicherung höchster Sprachqualität vorzuhalten.

## **7 Anbindung an das öffentliche Telefonnetz**

Die Anbindung an das öffentliche Telefonnetz erfolgt durch cyb.

## **8 Geografische Rufnummern**

Laut § 49 KEM-V 2009 sind geografische Rufnummern nationale Rufnummern und dienen der Adressierung ortsfester Netzabschlusspunkte. cyb 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 cyb bzw. an einer von cyb beim Kunden ortsfest installierten Empfangseinrichtung (Netzendeinrichtung; Network Termination) verstanden. Ist ein dieser Definition entsprechender, ortsfester Netzabschlusspunkt nicht vorhanden, kann cyb ausschließlich eine standortunabhängige Rufnummer mit der Vorwahl 0720 zuweisen

## **9 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.

## **10 Rufnummernmitnahme**

### **10.1 Rufnummernmitnahme zu cyb**

Geografische und standortunabhängige Rufnummern können von einem anderen Telefonieanbieter zu cyb übertragen werden. Während dem technischen Portiervorgang ist der Anschluss möglicherweise kurzfristig nicht verwendbar. Cyb bzw. die anderen Telefonieanbieter sind bemüht, dass der Anschluss aufgrund des Portiervorgangs so schnell wie möglich wieder verwendet werden kann. Cyb kann nicht gewährleisten, dass nach der Portierung zu cyb dieselben Dienste wie beim vorherigen Telefonieanbieter genutzt werden können.

Bei der Portierung wird die Hauptrufnummer übertrage. Weitere Rufnummern, welche mit der Hauptrufnummer verbunden sind, können auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden übertragen werden.

### **10.2 Rufnummernmitnahme zu einem anderen Telefonieanbieter**

Geografische und standortunabhängige Rufnummern können von cyb zu einem anderen Telefonieanbieter z übertragen werden. Sobald die Rufnummernübertragung abgeschlossen ist, endet das Vertragsverhältnis, es sei denn, der Kunde verlangt ausdrücklich eine Fortsetzung des Vertragsverhältnisses. Die Nummernübertragung ist für den Teilnehmer kostenlos.

## **11 Einheitliche europäische Notrufnummer 112**

Auf das Bestehen der einheitlichen europäischen Notrufnummer 112 wird hingewiesen.

## 12 Voraussetzungen für den Betrieb

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

### 12.1 Internet-Anschluss mit entsprechender Bandbreite

Ein Telefongespräch benötigt je nach verwendetem Codec eine Bandbreite von bis zu 96 kbit/s. Diese Bandbreite ist, multipliziert mit den maximal gleichzeitig geführten Gesprächen, zusätzlich zum sonstigen Internet-Traffic vorzuhalten.

Ideal ist eine dedizierte Internetanbindung nur für Telefonie. Bei gleichzeitiger Nutzung von Sprache und Daten sollte der bandbreitenbedarf für Sprache nicht die Hälfte Gesamtkapazität übersteigen. Die Priorisierung von VoIP-Traffic in WAN und LAN hilft, Performance-Probleme in nicht dedizierten netzen zu minimieren.

### 12.2 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 Verbindung 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 muss deaktiviert sein.

## 13 Verfügbarkeit

cyb ist grundsätzlich bemüht, Störungen vorzubeugen und alle eventuell auftretenden Störungen so schnell wie möglich zu beheben. Die Infrastruktur von cyb 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 cyb oder von durch cyb beauftragten Dritten liegen. Wird cyb zu einer Störung gerufen und es wird festgestellt, dass keine Störung des cyb SIP-Trunk vorliegt oder die Störung vom Kunden verursacht wurde, ist cyb berechtigt, dem Kunden den entstandenen Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preislisten der cyb in Rechnung zu stellen. cyb kann eine 100%ige technische Verfügbarkeit nicht gewährleisten. cyb ist berechtigt, aus Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsgründen Dienstleistungen kurzzeitig auszusetzen oder zu beschränken. Zur Entgegennahme von Störungsmeldungen hat cyb zu ihren Geschäftszeiten eine kostenfreie Service Rufnummer eingerichtet; außerhalb der Geschäftszeiten steht ein kostenpflichtiger 24/7 Bereitschaftsdienst zur Verfügung.

Die Entstörfrist ist die Zeit zwischen der Entgegennahme der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Störungen am cyb SIP-Trunk und den zugehörigen technischen Einrichtungen behebt cyb im Regelfall innerhalb eines Werktags nach Eingang der Störungsmeldung. Abweichende und detaillierte Regelungen können ausschließlich im Rahmen einer schriftlichen SLA-Vereinbarung (Service Level Agreement) getroffen werden.

## 14 Leistungsübergabe

Der Beginn der Leistung erfolgt mit Zusendung der Zugangsdaten an die bei der Bestellung angegebene E-Mail Adresse des Kunden.

## 15 Support

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

## 16 Entgelte

Ausgehende Gespräche sowie Rufweiterleitungen an externe Rufnummern werden gemäß der jeweils gültigen cyb Tarifliste verrechnet. Es gelten darüber hinaus die Allgemeinen Entgeltbestimmungen der cyb.

Informationen zu den einzelnen Entgelten können auch unter der Hotline 0720/391 000 oder per Email an [office@cyb.at](mailto:office@cyb.at) angefragt werden.

## 17 Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der cyb. Die AGB stehen im Internet unter [www.cyb.at](http://www.cyb.at) in der jeweils gültigen Fassung zum Download zur Verfügung.

Änderungen vorbehalten; vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.