

LEISTUNGSBESCHREIBUNG FÜR VIE FESTNETZTELEFONIE

Stand November 2018

INHALTSVERZEICHNIS

1.	ALLGEMEINES	3
2.	LEISTUNGSBESCHREIBUNG	3
2.1.	DIENSTEBESCHREIBUNG	3
2.2.	INKLUDIERTER ZUSATZFUNKTIONEN	4
2.3.	KOSTENPFLICHTIGE ZUSATZFUNKTIONEN	5
2.4.	EINSCHRÄNKUNGEN	6
2.5.	TEILNEHMERVERZEICHNIS	6
2.6.	RUFNUMMER	6
2.7.	NOTRUF	7
3.	MINDESTVERTRAGSDAUER	7
4.	NETZABSCHLUSSPUNKT UND ENDGERÄTE	8
5.	QUALITÄT UND SERVICEMANAGEMENT	9
5.1.	SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	9
5.2.	AUSNAHMEN	10
5.3.	KONTAKT	11
5.4.	ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT	11
5.5.	NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN	11
6.	DIENSTVERFÜGBARKEIT	11
7.	IMPRESSUM	12

1. Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 05.11.2018.

Sämtliche VIE Festnetztelefonie Dienste werden Kunden, die Unternehmer im Sinn des § 1 KSchG und am Gelände des Flughafen Wien oder des Flugplatz Bad Vöslau tätig sind (**Kunde**), auf Grundlage der Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung (**LB**), der maßgeblichen Entgeltbestimmungen (**EB**) und auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Dienstleistungen der Flughafen Wien AG (**AGB-IKT**), sämtliche in der jeweils geltenden Fassung, erbracht.

2. Leistungsbeschreibung

2.1. DIENSTEBESCHREIBUNG

Die FWAG betreibt ein Telefonanlagensystem und stellt im Rahmen von VIE Festnetztelefonie am Gelände des Flughafen Wien oder des Flugplatz Bad Vöslau eine Anbindung an das öffentliche Telefonnetz zur Verfügung. Die Anbindung erfolgt redundant in Zusammenarbeit mit einem Telekomprovider, wie z.B.: A1 Telekom Austria AG, Hutchison Drei Austria GmbH oder Colt Technology Services GmbH.

Der Kunde erhält im Rahmen der VIE Festnetztelefonie eine Nebenstelle für den Anschluss an das öffentliche Telefonnetz samt Nebenstellenrufnummer und – auf Mietbasis je nach gewähltem Dienst – ein geeignetes Endgerät (Telefonapparat bzw. ein ähnliches Produkt).

VIE Festnetztelefonie ist nur nach Maßgabe der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erhältlich. Voraussetzung für die Verfügbarkeit von VIE Festnetztelefonie ist eine positive Prüfung der Machbarkeit gemäß Punkt 6 dieser LB.

VIE Festnetztelefonie steht dem Kunden in folgenden Ausführungen zur Verfügung:

Analog	Inkludierter Telefonapparat
VIE Festnetztelefonie Analog Nebenstelle	Nicht inkludiert (nur Nebenstelle)
VIE Festnetztelefonie Analog Light	Analog-Apparat Standard
VIE Festnetztelefonie Analog Standard	Analog-Apparat mit Schnurlosteil oder Siemens Gigaset Comfort oder ähnlich
VIE Festnetztelefonie Analog Conferencing	Polycom Soundstation 2 oder ähnlich

Digital/TDM	Inkludierter Telefonapparat
VIE Festnetztelefonie Digital Nebenstelle	Nicht inkludiert (nur Nebenstelle)
VIE Festnetztelefonie Digital light	Unify OpenStage 15 oder ähnlich
VIE Festnetztelefonie Digital standard	Unify OpenStage 40 oder ähnlich
VIE Festnetztelefonie Digital pro	Unify OpenStage 60 oder ähnlich
VIE Festnetztelefonie Digital executive	Unify OpenStage 80 oder ähnlich

ISDN	Inkludierter Telefonapparat
VIE Festnetztelefonie ISDN Nebenstelle	Nicht inkludiert (nur Nebenstelle)

Neben einer Reihe an inkludierten Zusatzfunktionen (siehe Punkt 2.2.) bietet die FWAG im Rahmen der VIE Festnetztelefonie auch kostenpflichtige Zusatzservices (siehe Punkt 2.3.).

Die Funktion bzw. der einwandfreie Betrieb weiterer Zusatzeinrichtungen, Anwendungen oder Endgeräte kann nicht garantiert werden.

2.2. INKLUDIERTER ZUSATZFUNKTIONEN

Die Funktion folgender Zusatzeinrichtungen und Anwendungen ist im Standard-Umfang der VIE Festnetztelefonie Dienste inkludiert.

Standardmäßig möglich:

- ▶ Anrufumleitung, intern und extern
(bei externer Weiterleitung können Gesprächsgebühren anfallen);
- ▶ automatischer Rückruf, nur intern;
- ▶ Anrufweitchaltung, nur intern;
- ▶ Konferenzschaltung bis zu 6 Teilnehmern;
- ▶ Makeln;
- ▶ Terminruf;
- ▶ Displayeintrag, Rufnummernanzeige (CLIP) und Rufjournal;
- ▶ Gebührendatenausdruck auf Anfrage;
- ▶ Eintragung (oder auf Anfrage Nicht-Eintragung) im FWAG-Festnetztelefonie Teilnehmerverzeichnis.

Nach Bekanntgabe bzw. Anforderung:

- ▶ Berechtigungsumschaltung zwischen zwei Berechtigungsklassen;
- ▶ Rufnummernunterdrückung (CLIR-T; ausgenommen an Notruf-Nummern).

2.3. KOSTENPFLICHTIGE ZUSATZFUNKTIONEN

Optional kann der Kunde, nach positiver Prüfung der technischen und betrieblichen Machbarkeit durch einen Techniker der FWAG, folgende kostenpflichtige Erweiterungen vereinbaren:

▶ **Errichtung eines ISDN Mehrfachanschluss;**

▶ **Anrufübernahme**

Klingelton bzw. Anrufübernahme auf mehreren Nebenstellen möglich;

▶ **Chef-Sek Funktion**

Die Chef-Sekretariat Funktionen (Chef-Sek) ist eine spezielle Konfiguration definierter Nebenstellen. Über diese Funktion kann eine definierte Nebenstelle (z.B. Sekretariat) die Anrufe einer anderen Nebenstelle (z.B. Vorgesetzter) steuern. Die genaue Konfiguration wird auf Basis der Anforderungen abgestimmt;

▶ **Interactive Voice Response (IVR; Interaktive Menüführung)**

IVR ist ein Sprachverarbeitungssystem, welches eine automatische Beauskunftung bei Nichtmelden und im Besetztfall durchführt und dem Anrufer verschiedene Möglichkeiten zur Auswahl des Wartens (Wartefeld mit Werbeeinschaltung möglich), nämlich Weiterverbindung oder Hinterlassen einer Nachricht auf Band bietet; weiters ist eine Begrüßung des Anrufers mit einem individuellen Text möglich; FWAG unterstützt bei Bedarf bei der Lösungskonzeption;

▶ **Serienschaltung**

lineare oder zyklische Steuerung von Anrufen an definierte Nebenstellen;

▶ **Voicebox**

Aufzeichnung von Sprachnachrichten;

▶ **XPHONE Standard CTI Software**

Diese Software unterstützt bei der effizienten Kommunikation mit Kunden, Partnern und Kollegen; Produktivität wird erhöht und alltägliche Arbeitsprozesse werden automatisiert: Anrufer erkennen den Kunden schon beim Klingeln ihres Telefons und erhalten vor Gesprächsbeginn alle relevanten Informationen; Anrufjournale geben Überblick über alle Telefonate, auch bei Nichterreichung des Gesprächspartners; unabhängig von Speicherort und Art der Datenbank stehen Kontaktdaten auf Knopfdruck in einer einheitlichen Oberfläche zur Verfügung und

können von dort bearbeitet werden; Bedienung des Telefons über den PC;

▶ **Keymodule**

Funktionen und häufig verwendete Telefonnummern können per Tastendruck angewählt werden.

2.4. EINSCHRÄNKUNGEN

Folgende Nutzungsmöglichkeiten bestehen nicht:

- ▶ Verbindungen zu Mehrwertdiensten (z.B. 0900, 0901, 0930) sind grundsätzlich gesperrt;
- ▶ Nutzung des Telefonanschlusses zum Zwecke des Anbietens von Call-Center- oder Telefonmarketingleistungen, Faxübertragungsdiensten oder Telekommunikations- und Mehrwertdiensten;
- ▶ Überlassen des Telefonanschlusses an Dritte ohne die ausdrücklich schriftliche Zustimmung der FWAG.

FWAG ist berechtigt, das Vertragsverhältnis jederzeit mit sofortiger Wirkung zu beenden, sollten die obengenannten Bedingungen nicht eingehalten werden oder der Anschluss anhaltend vertragswidrig verwendet werden.

2.5. TEILNEHMERVERZEICHNIS

FWAG führt ein elektronisches Teilnehmerverzeichnis, welches laufend aktualisiert wird und folgende Daten enthält: Firmenname, Anschrift, Telefonnummer.

Standardmäßig werden neue Anschlüsse in dieses Teilnehmerverzeichnis aufgenommen. Sollte die Aufnahme nicht gewünscht sein, kann dies bei der Bestellung vermerkt werden.

Die im Teilnehmerverzeichnis angeführten Telefonnummern werden vom FWAG Contact-Center beauskunftet.

2.6. RUFNUMMER

Die vertragsgegenständlichen VIE Festnetztelefonie Dienste inkludieren jeweils eine fünfstellige Nebenstelle zu der Kopfrufnummer der FWAG +43-1-7007. Es besteht kein Recht auf Zuteilung einer bestimmten Nebenstellenrufnummer. Die Nebenstellenrufnummer wird bei Neuanschluss zugewiesen und bei Auftragsbestätigung

bekannt gegeben. FWAG ist berechtigt, die Nebenstellenrufnummer des Teilnehmers zu ändern.

2.7. NOTRUFEN

Sämtliche nationale Notrufnummern und die europäische Notrufnummer 112 sind über den VIE Festnetztelefonie Dienst uneingeschränkt und kostenlos erreichbar.

Am Standort Flughafen Wien befinden sich Leitstellen für

- ▶ Notrufe zur Feuerwehr (122),
- ▶ Notrufe zur Polizei (133) sowie
- ▶ Notrufe zur Rettung (144).

Bei der Wahl einer der o.a. Notrufnummern vom Standort Flughafen Wien erfolgt eine Verbindung direkt zu einer Leitstelle am Gelände des Flughafen Wien.

Alle weiteren Notrufe von allen anderen Standorten werden an das öffentliche Telefonnetz unseres Providers weitergeleitet.

FWAG ist verpflichtet, Betreibern von Notrufnummern auf Verlangen Stamm- und Standortdaten des Kunden zu übermitteln, wenn der Kunde eine Notrufnummer wählt.

3. Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragslaufzeit für VIE Festnetztelefonie Dienste beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragslaufzeit vereinbart wurde. Nach der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, sofern der Vertrag nicht gekündigt wird. Das Vertragsverhältnis ist für beide Vertragspartner mit einer Frist von einem Monat zum Ablauf der Vertragslaufzeit kündbar.

Bei vorzeitiger Kündigung des gesamten Vertrages bzw. einzelner Positionen daraus werden sämtliche bis zum Ende der jeweils gültigen Mindestvertragslaufzeit ausstehende Entgelte zur Zahlung fällig. Entgelte fallen nicht an, wenn das Vertragsverhältnis aus Gründen beendet wurde, die ausschließlich FWAG zu vertreten hat.

4. Netzabschlusspunkt und Endgeräte

Die FWAG erbringt die vertragsgegenständliche Leistung jeweils am Netzabschlusspunkt. Bei Zurverfügungstellung eines Telefonapparates durch die FWAG (siehe Produktausführungen Punkt 2.1), stellt dieser den Netzabschlusspunkt dar, in allen anderen Fällen die von der FWAG zur Verfügung gestellte Telefondose (TDO) oder Anschlussdose für strukturierte Verkabelung. Der Netzabschlusspunkt inklusive allenfalls notwendigen Modifikationen und die dazugehörige Verkabelung werden von der FWAG zur Verfügung gestellt. Die durch die FWAG gelieferten Endgeräte bzw. der Netzabschlusspunkt inkl. sämtlichen Modifikationen und Verkabelungen verbleiben jeweils im Eigentum der FWAG.

Eine Demontage oder Modifikation des Netzabschlusspunktes sowie Softwareupdates oder -upgrades der von FWAG bereitgestellten Geräte dürfen nur durch Techniker der FWAG durchgeführt werden. Eine Manipulation durch den Kunden ist nicht zulässig. FWAG übernimmt keine Verantwortung für die Funktionalität des VIE Festnetztelefonie Dienstes bei durch den Kunden vorgenommenen Modifikationen.

Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses müssen alle Endgeräte umgehend an die FWAG retourniert werden. Die FWAG behält sich das Recht vor, Endgeräte, deren optischer und technischer Zustand nicht der gewöhnlichen Abnutzung in Büroumgebung entspricht, zum jeweiligen Zeitwert in Rechnung zu stellen.

Es besteht die Möglichkeit, Endgeräte eigener Wahl mit dem Netzabschlusspunkt der FWAG zu verbinden. Der Kunde darf jedoch nur solche Endgeräte an die Teilnehmerschnittstelle bzw. den Netzabschlusspunkt anschließen, die den einschlägigen EU- und österreichischen rechtlichen Bestimmungen und Normen entsprechen. Für diese, nicht durch die FWAG gelieferte Endgeräte, übernimmt die FWAG keine Haftung, Gewährleistung und keinen Support. Der Betrieb, Konfiguration und Wartung derselben sowie die Endgeräte selbst obliegen ausschließlich dem Kunden. Weiters behält sich die FWAG das Recht vor, Aufwände, welche durch selbstbeschaffte Endgeräte bei FWAG verursacht werden, in Rechnung zu stellen.

5. Qualität und Servicemanagement

5.1. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

FWAG garantiert für VIE Festnetztelefonie bis zum jeweiligen Netzabschlusspunkt folgende Qualitätsstandards:

Verfügbarkeit:	99,5 % pro Jahr Der gewählte VIE Festnetztelefonie Dienst ist für den Kunden grundsätzlich zu dem genannten Verfügbarkeitswert uneingeschränkt verfügbar soweit die Auslastung, Verkehrslage bzw. der Betriebszustand der in Anspruch genommenen nationalen oder internationalen Telekommunikationseinrichtungen und -netze es zulassen.
Servicezeit:	Montag bis Sonntag 24/7 In dieser Zeit steht der gewählte VIE Festnetztelefonie Dienst zur Verfügung. Die zentralen TK-Komponenten der FWAG werden vom IT-Operation Center der FWAG aktiv überwacht und im Fehlerfall entstört. Eine proaktive Benachrichtigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist nicht vorgesehen.
Supportzeiten:	Servicedesk: Montag bis Sonntag 7x24 Kunden steht im angegebenen Zeitraum der IT-Servicedesk zur Annahme von Störungsmeldungen unter der in Punkt 5.3 genannten Telefonnummer zur Verfügung. Servicetechniker: Werktage Montag bis Freitag 8-16 Uhr Während dieses Zeitraums stehen Servicetechniker der FWAG zur Verfügung und starten bei einer Störungsmeldung den Fehlerbehebungsprozess bzw. führen eine Störungsbehebung durch.
Reaktionszeit:	max. 1 Stunde, 90% Innerhalb dieses Zeitraums erfolgt in 90% der Fälle eine erste Rückmeldung durch qualifiziertes Personal der FWAG.
Instandsetzungszeit:	10 Stunden MTTR

Instandsetzungszeit bezeichnet den Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden bis zur Wiederaufnahme des Betriebes, wenn sich die Störung im Zuständigkeitsbereich der FWAG befindet, ausgenommen bei Störung des Endgerätes. Als Standard der genannten Instandsetzungszeit gilt MTTR – (Mean-Time-to-Recover, d.h. die Dauer bis zur Wiederherstellung der Leistung im Mittel).

Wartungsfenster: Montag bis Sonntag 22:00 bis 06:00 Uhr
FWAG führt in dieser Zeit Wartungstätigkeiten, die zur Unterbrechung des Dienstes führen, durch. FWAG wird Kunden (telefonisch oder per E-Mail) mindestens fünf (5) Werktage Montag bis Freitag 8-16 Uhr vor dem Wartungstermin über die geplante Wartung informieren. Hierfür ist vom Kunden ein Ansprechpartner zu nennen.
Technisch notwendige Wartungen, die außerhalb des Wartungsfensters durchzuführen sind, werden ausschließlich nach Vereinbarung durchgeführt.

5.2. AUSNAHMEN

Nicht von FWAG bereitgestellte Endgeräte sind vom SLA ausgenommen.

Von der Berechnung der Verfügbarkeit des Dienstes und der genannten SLA- Zeiten bzw. Qualitätsstandards ausgenommen sind:

- ▶ Wartungstätigkeiten, die von FWAG angekündigt werden;
- ▶ durch Kunden angeforderte Änderungen und Neuinstallationen die zu einer temporären oder dauerhaften Qualitätsverschlechterung der Leistung führen;
- ▶ durch den Kunden verursachte Störungen (z.B. unsachgemäße Handhabung);
- ▶ Verhinderung oder Verzögerungen der Servicewiederherstellung, die durch eine notwendige, aber nicht geleistete, Mitwirkungspflicht des Kunden verursacht werden (z.B. Gewährleistung des Zutritts zu Räumlichkeiten des Kunden, ausreichend qualifizierte Störungsmeldung);
- ▶ eventuelle Verzögerungszeiten bei einer Entstörung, die nicht durch die FWAG sondern durch ein beauftragtes Drittunternehmen verursacht werden; diese Zeiten werden nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung;
- ▶ Fehlfunktionen aufgrund von Notsituationen und höhere Gewalt; dazu zählen insbesondere außergewöhnliche Wetterverhältnisse und Naturereignisse, Vermurungen, Überschwemmungen, Blitzschlag oder Feuer, Streiks oder

Ausschreitungen, Krieg, militärische Operationen, Terror oder öffentliche Aufruhr etc.

Als störungsrelevante Ereignisse können nur solche herangezogen werden, die in Form einer Störungsmeldung des Kunden an den IT-Servicedesk der FWAG gemeldet werden und die zu einer Störungsbehebung durch die FWAG geführt haben.

5.3. KONTAKT

Der Kunde kann Beeinträchtigungen der von FWAG zur Verfügung gestellten Dienste über den IT-Servicedesk der FWAG wie folgt melden:

Telefon: +43/1/7007/25353;
E-Mail: sbi-servicedesk@viennaairport.com.

5.4. ZUTRITT ZUM KUNDENSTANDORT

Sofern erforderlich, gewährt der Kunde im Zuge von Wartungs- und Entstörungstätigkeiten FWAG sowie Dritten, die von FWAG beauftragt sind, Zutritt zum Kundenstandort.

5.5. NICHT INKLUDIERTER SERVICELEISTUNGEN

Die Kosten für Wartungs- und Entstörungsleistungen durch FWAG hat der Kunde zu tragen, sofern sich herausstellt, dass der Fehler nicht in dem von der FWAG zur Verfügung gestellten Übertragungsweg aufgetreten ist oder durch unsachgemäßes Arbeiten des Kunden verursacht wurde.

6. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit bzw. technische Realisierbarkeit eines VIE Festnetztelefonie Anschlusses am Kundenstandort am Flughafen Wien bzw. Flugplatz Bad Vöslau ist von diversen Faktoren abhängig und wird von den Technikern der FWAG individuell geprüft. VIE Festnetztelefonie kann erst nach einer positiven Prüfung der technischen Machbarkeit realisiert werden.

Folgende Leistungen gelten im Falle der technischen Machbarkeit als für die Anbindung der VIE Festnetztelefonie Services inkludierte Standardinstallationsmaßnahmen:

- ▶ Prüfung der technischen Gegebenheiten vor Ort;
- ▶ Rangierung der Leitung von einem der Übergabepunkte aus der entsprechenden Telefonanlage über vorhandene FWAG-Schaltverteiler zum Endkunden;
- ▶ Anschluss und Inbetriebnahme des Anschlusses/Telefons und Überprüfung der Funktion.

Grabungsarbeiten, Kabelverlegungen oder Maßnahmen, die Leistungen durch Dritte erforderlich machen, sind jedenfalls nicht von den inkludierten Standardinstallationsmaßnahmen umfasst.

Diese Angaben gelten jeweils für die erstmalige Herstellung ebenso wie für Übersiedlungen.

7. Impressum

Flughafen Wien Aktiengesellschaft

Sitz: Schwechat

FB Gericht: Landesgericht Korneuburg

FB Nummer: 42984m

UID NR. (VAT-REG-No): AT U15447005