



Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung) SIP Trunk Dienste

Code: FS-SIP
Version: 3.0
Gültig ab 01.01.2025

CANCOM Austria AG // Wienerbergstraße 53 // 1120 Wien // Österreich // T +43 50 822 0 // info@cancom.com

HG Wien FN 178368g // Firmensitz Wien // UID ATU46276408 // InterzeroNr. 155219

Raiffeisenlandesbank Oberösterreich // BIC: RZOOAT2L // IBAN: AT35 3400 0000 0009 7899 // Creditor-ID: AT17ZZZ00000029797

www.cancom.at

Leistungen des Auftragnehmers

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen des Servicemoduls, welche im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber (AG) und Auftragnehmer (AN) abgeschlossenen Vertrages erbracht wird. Die Verantwortlichkeiten der beschriebenen Leistungen sind auf Basis eines RACI-Modells abgebildet. Begriffserklärungen sowie Kontakt Informationen des Customer Service Center sind unter folgendem [Link](#) zu finden.

Sofern nichts Gegenteiliges vereinbart ist, gelten standardmäßig folgende Serviceziele: Servicezeit „SNAZ“ (NWH) mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden.

SIP Trunk Dienste

SIP-Trunk-Dienste für die Herstellung von Sprachverbindungen.

Initiale Leistungen	AN	AG
Bei Bezug eines Breitbandanschlusses durch den Auftragnehmer – Herstellung des Anschlusses inklusive Abschluss mit Modem und Router	R/A	C/I
Bei bestehenden Internet-Anschluss des Auftraggebers – werden die benötigten Firewall Einstellungen und Voraussetzungen dem Auftraggeber mitgeteilt. Eine Übersicht der Voraussetzungen für den Betrieb ist in der Leistungsbeschreibung für SIP-Trunk-Dienste ersichtlich, welche Sie unter https://www.cancom.at/agb/ finden	R/A	C/I

Wiederkehrende Leistungen	AN	AG
Durchführen der Analyse, Diagnose und Beheben von Störungen per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes		
Das remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Standardvorgaben des Auftragnehmer für Fernzugriff gegeben sind, daher folgende Leistungen: • Die Analyse von Störungen per Fernzugriff • die Diagnose von Systemen und Systemkomponenten per Fernzugriff • Die Behebung von Störungen per Fernzugriff Über die Fernzugriffssoftware werden, soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an den Auftragnehmer übermittelt. Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.	R/A	C/I
Durchführen von Software-Updates im Rahmen der Störungsbehebung per Fernzugriff des SIP-Trunk-Dienstes		
Der Auftragnehmer prüft bei Störungen, ob vom jeweiligen Hersteller Software-Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche die Störung beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft, ob die Störung behoben ist.	R/A	C/I

Reproduzierbare, den Betrieb des Auftraggebers beeinträchtigende Störungen, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden vom Auftragnehmer an den Hersteller gemeldet. Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support bzw. keine Software Updates mehr bereitgestellt werden, erfolgt eine Störungsbehebung nur insofern, als diese mit den für den Auftragnehmer vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist. Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Störungsbehebung notwendigen Software Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.		
Reparaturannahme und Reparaturabwicklung defekter VLink-Modems und VLink-Routern, die vom Auftragnehmer geliefert wurden		
Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Mitteilung oder mündlich bei der Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer anzukündigen. Die Mitteilung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten, welche im Einzelfall festzulegen sind, beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzkomponenten werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt. Der Auftraggeber kann das defekte Material zur Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in die Geschäftsstelle in Wien auf seine Kosten senden. Die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen. Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Technikers des Auftragnehmers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.	R/A	C/I
Beschaffung von Ersatzkomponenten		
Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzkomponenten durch den Auftragnehmer gesondert verrechnet.	R/A	C/I
Versand der Ersatzkomponenten zum Auftraggeber inklusive Transportkosten		
Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät vom Auftragnehmer bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zum Auftragnehmer sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten. Führen Techniker Einsätze des Auftragnehmer zu Hardwaredefekten durch, so werden die notwendigen Ersatzkomponenten im Zuge des Einsatzes beschafft.	R/A	C/I
Vorabtausch von Ersatzkomponenten		
Der Auftraggeber bekommt bereits vor Rücksendung der defekten Komponenten Ersatzkomponenten an den Systemstandort zugestellt.	R/A	C/I

Nach Erhalt der Ersatzkomponenten hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 5 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmers in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zuzustellen. Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an die Reparaturannahmestelle des Auftragnehmer zurückgesendet, ist der Auftragnehmer berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen.		
--	--	--

Rahmenbedingungen für die Leistungserbringung

Detaillierte Informationen zum Leistungsumfang sind im folgendem, auf unserer Website veröffentlichtem Dokument, beschrieben:

- SIP-Trunk-Dienste_Leistungsbeschreibung (<https://www.cancom.at/agb/>)

Nicht enthaltene Leistungen

Konfigurationsarbeiten

Fehlersuche im Zusammenhang mit anderen Komponenten z.B. Firewalls

Einrichten von neuen Funktionalitäten

Anfertigen von Security-Berichten

Reports

