

Leistungsbeschreibung VT number [0180 compact]

versatel

V100 359/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/2

1 Basisleistung

Versatel bietet unter dem Produktnamen VT number [0180 compact] die Nutzung einer Servicerufnummer 0180 für die Tariffkennziffern 1–5 im Rahmen der Möglichkeiten des Intelligenten Netzes (IN-System) an.

Dabei werden ankommende Anrufe für eine Servicerufnummer von Versatel auf die vom Kunden definierten Ziele weitergeleitet (Routing). Voraussetzung hierfür ist, dass dem Kunden von der Bundesnetzagentur eine Business Servicerufnummer 0180 zugeteilt wurde.

1.1 Bereitstellung/Freischaltung

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Servicerufnummer verfügt, unterstützt ihn Versatel bei der Beauftragung einer 0180-Servicerufnummer bei der Bundesnetzagentur. Versatel richtet die Servicerufnummer ein und nimmt die Ersteinrichtung der Routing-Parameter auf die vom Kunden definierten Ziele vor. Die Dauer beträgt dabei i.d.R. 3 – 5 Arbeitstage. Ziele sind Telefonanschlüsse von Versatel, anderer Anbieter der Sprachtelefonie im In- und Ausland, Mobilfunkanschlüsse sowie Ansagen von Versatel.

1.2 Rufnummer

1.2.1 Portierung oder Zuteilung einer Rufnummer

Nutzt der Kunde bereits vor Auftragserteilung eine 0180-Servicerufnummer über einen anderen Netzbetreiber, besteht die Möglichkeit, diese zu Versatel portieren zu lassen. Versatel realisiert die Portierung und Schaltung der zugeordneten Rufnummer im Rahmen der technischen und organisatorischen Möglichkeiten nach schriftlichem Auftrag in Abstimmung mit dem abgebenden Netzbetreiber.

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Rufnummer verfügt oder bestehende nicht beibehalten möchte, erhält er eine Servicerufnummer von Versatel.

1.2.2 Voraussetzung für die Nutzung

Regulatorische Voraussetzung für die Nutzung der Servicerufnummer ist, dass der Kunde einen Wohn- oder Betriebsitz in Deutschland hat. Hat der Kunde keinen Wohn- oder Betriebsitz in Deutschland, hat er einen Empfangsbevollmächtigten mit einem Wohn- oder Betriebsitz in Deutschland zu benennen.

Der Kunde sichert bei der Überlassung der Servicerufnummer zu, dass er bzw. der von ihm benannte Empfangsbevollmächtigte einen Wohn- oder Betriebsitz in Deutschland hat. Der Kunden hat dem Antrag/ Auftrag eine Kopie eines zur Validierung des Wohn- oder Betriebsitzes geeigneten aktuellen Dokuments (Personalausweis, Meldebescheinigung, Handelsregisterauszug, Gewerbeanzeige) beizufügen und stellt während der Laufzeit des Vertrages auf Anfrage von Versatel entsprechende Dokumente zur Überprüfung des aktuellen Wohn- oder Betriebsitzes zur Verfügung. Benennt der Kunde einen Empfangsbevollmächtigten hat er neben dessen Wohn- bzw. Betriebsitz auch die Bevollmächtigung durch geeignete aktuelle Dokumente nachzuweisen.

Sofern sich nach der Beauftragung des Dienstes VT number [0180] die Umstände ändern, der Kunde oder sein Empfangsbevollmächtigter also keinen Wohn- oder Betriebsitz in Deutschland hat, entfällt der Anspruch auf Nutzung der Rufnummer und die Rufnummer ist an Versatel zurückzugeben. Der Kunde wird Versatel unverzüglich über den Wegfall des Wohn- oder Betriebsitzes informieren. Gleiches gilt auch sofern die Bevollmächtigung des Empfangsbevollmächtigten aufgehoben wird. Der Kunde hat in diesem Fall umgehend einen neuen Empfangsbevollmächtigten zu benennen und die entsprechenden Nachweise zu erbringen.

Der Kunde ist zur Einhaltung der Zuteilungsregeln der Bundesnetzagentur verpflichtet.

1.3 Zielrufnummer

Die Zielrufnummer muss eine geographische Nummer (keine Servicerufnummer) sein, die bei einem beliebigen Teilnehmernetzbetreiber im Inland oder Ausland geschaltet sein muss. Es ist eine Zielnummer möglich. Die Preise sind der gültigen Preisliste zu entnehmen.

1.4 Leistungsumfang

Folgende Routing-Optionen sind im Grundpreis enthalten:

1.4.1 Direktes Routing

Die Servicerufnummer wird direkt auf ein Ziel geleitet.

1.4.2 Zeitabhängig

Es können für jeden Wochentag maximal zwei Zeiträume definiert werden, innerhalb derer auf bestimmte Ziele weitergeleitet wird.

Auswahl von festgelegten Zeiträumen (nach Datum), in denen die Anrufe zu bestimmten Zielen weitergeleitet werden.

1.4.3 Ursprungsabhängig

Auswahl von Ursprungsbereichen des Telefonnetzes und von Mobilfunknetzen, aus denen Anrufe zu bestimmten Zielen weitergeleitet werden. Dabei kann im Festnetz zwischen Deutschland oder mehreren beliebigen Bundesländern innerhalb Deutschlands unterschieden werden. Anrufe aus Mobilfunknetzen können gesperrt oder zugelassen werden.

1.4.4 Alternativziel

Ist ein Ziel belegt oder wird innerhalb einer von Versatel festgelegten Klingeldauer ein Anruf nicht angenommen, so kann auf weitere Ziele umgeleitet werden. Dazu stehen vom Kunden festgelegte Ziele zur Verfügung.

1.5 Verbindungen

Versatel leitet ankommende Anrufe aus dem Netz von Versatel, anderen im Inland tätigen Anbietern von Sprachtelefonie sowie Mobilfunknetzen auf eine Servicerufnummer 0180 im Rahmen des vom Kunden definierten Routings an bestimmte Ziele weiter. Anrufe auf diese Rufnummern aus dem Ausland sind prinzipiell möglich. In diesem Fall gewährt Versatel aber keine Garantie für die Erreichbarkeit der Rufnummer. Ankommende Anrufe aus dem Ausland werden gemäß gültiger Preisliste abgerechnet.

2 Optionale Leistungen

Versatel bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Einrichtung bzw. Änderung und die Nutzung Entgelte erhoben werden, sind diese der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

2.1 Änderungen über Versatel-Kundenbetreuung

Sämtliche Änderungen an den Routing-Plänen, Routing-Parametern und Einstellungen der Servicerufnummer können über die Versatel-Kundenbetreuung beauftragt werden.

3 Statistiken

Auf monatlicher Basis wird zusammen mit der Rechnung eine Anruferstatistik auf Papier versandt. Der Preis hierfür ist der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

4 Produktspezifische Mitwirkungspflichten des Kunden

Für den Kunden gelten die Mitwirkungspflichten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Business Numbers 0800/0180 von Versatel.

5 Service-Level-Agreements

5.1 Allgemeine Service-Levels

Versatel beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt das Service-Level „Profi“.

Störungsannahme

Versatel nimmt die Störungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr unter den kostenfreien Servicenummern entgegen. Die Rufnummern Ihrer Störungshotline entnehmen Sie bitte Ihrer Auftragseingangsbestätigung.

Service-Level

Service Level	
Reaktionszeit Geschäftszeit	1 Stunde
Reaktionszeit Nebenzeit	2 Stunden
Regelentstörung	24 Stunden/365 Tage
Kundeninformation für Wartungsfenster	bei Unterbrechung größer als 10 Minuten
Verfügbarkeit	99,60%
Maximale Entstörzeit	8 Stunden

Leistungsbeschreibung

VT number [0180 compact]

versatel

V100 359/0112/01. Änderungen vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 2/2

Erklärungen zu Service-Level

Reaktionszeit

Versatel teilt nach technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb der Reaktionszeit ein erstes Zwischenergebnis zum Status der gemeldeten Störung mit.

Geschäftszeit

Die Geschäftszeit von Versatel dauert an Werktagen (Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr.

Nebenzeit

Die Nebenzeit beinhaltet Werktage zwischen 20.00 Uhr bis 8.00 Uhr und Samstage, Sonntage und gesetzliche Feiertage.

Regelentstörung

Versatel behebt die Störungen während der Zeit der Regelentstörung.

Wartungsfenster

Versatel kann Dienste während der Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Das Wartungsfenster dauert jeweils maximal Montag bis Freitag von 2.00 Uhr bis 6.00 Uhr. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht zur Verfügbarkeit. Die Kundeninformation erfolgt fünf Arbeitstage im voraus. Produktspezifische Wartungsfenster können von Versatel zusätzlich eingefügt werden.

Maximale Entstörzeit

Versatel entstört innerhalb der maximalen Entstörzeit die vom Kunden gemeldete Störung.

Verfügbarkeit

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt aufgrund des Trouble-Tickets von Versatel. Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden und endet, wenn der Dienst wieder in Betrieb ist. Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Regelentstörung.

Berechnung der Verfügbarkeit:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = \frac{(8640 \text{ Std.} - \sum \text{ der Ausfallzeiten}) \times 100}{8640 \text{ Std.}}$$

Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt: aufgrund höherer Gewalt, bis zur Störungserkennung durch den Kunden, Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung vor Ort, Anlageräumlichkeiten des Kunden sind für die Störungsbehebung vor Ort nicht zugänglich, aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von Versatel oder des Kunden, aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber, aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.

5.2 Service-Level für [0180 compact]

Die oben genannte Verfügbarkeit ist die Anschlussverfügbarkeit. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn Anrufer Verbindungen über die 0180 zum Zielanschluss aufbauen können und dieser das Gespräch entgegennehmen kann.

Netzdurchlasswahrscheinlichkeit

Die Netzdurchlasswahrscheinlichkeit im Versatel-Netz beträgt 98%.

Zwischeninformationen bei Störungen

Versatel teilt nach technischen und betrieblichen Möglichkeiten in Abständen von zwei Stunden Zwischenergebnisse zum Status der gemeldeten Störung mit.