

Leistungsbeschreibung

VT number [0180 premium]

versatel

V100 356/0112/01. Änderung vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/2

1 Basisleistung

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

Dabei werden ankommende Anrufe für eine Business Nummer von Versatel auf die vom Kunden definierten Ziele weitergeleitet (Routing). Voraussetzung hierfür ist, dass dem Kunden von der Bundesnetzagentur eine 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. drei bis fünf Arbeitstage.

Ziele sind Telefonanschlüsse von Versatel, anderer Anbieter der Sprachtelefonie im In- und Ausland, Mobilfunkanschlüsse, Ansagen von Versatel, sowie kundenindividuelle Ansagen (vgl. 2.3).

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 zugeteilten 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 gehalten sein muss. Sie kann auch eine Mobilfunkrufnummer sein. Der Preis ist 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

1.4.2.1 Nach Wochentag/Uhrzeit

Es können für jeden Wochentag beliebige Zeiträume im Minutentakt definiert werden, innerhalb derer auf bestimmte Ziele weitergeleitet wird.

1.4.2.2 Nach Datum

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

1.4.3 Ursprungsabhängig

Es können beliebige Ortsnetzbereiche des Telefonnetzes, die Bundesländer, ganz Deutschland und die Mobilfunknetze als Ursprung ausgewählt werden, aus denen Anrufe zu bestimmten Zielen weitergeleitet bzw. umgekehrt gesperrt werden.

1.4.4 Alternativziel

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

Ist das letzte Ziel besetzt bzw. nimmt am letzten Ziel niemand ab, so wird eine Standardansage aktiviert, die den Anrufer auf den jeweiligen Umstand hinweist.

1.4.5 Quotenabhängig

Ankommende Anrufe werden prozentual auf mehrere Ziele verteilt. Die kleinste Quote beträgt dabei 5%.

1.4.6 Lastabhängig

Ankommende Anrufe werden auf ein alternatives Ziel umgeleitet, sofern die Summe aller Anrufe auf ein Ziel eine festgelegte Anzahl pro Stunde überschreitet.

1.4.7 Sequenziell

Genau der x-te Anruf wird auf ein alternatives Ziel umgeleitet. Alle anderen Anrufe gehen auf ein Ziel.

1.4.8 Periode

Jeder x-te Anruf wird auf ein alternatives Ziel umgeleitet. Alle anderen Anrufe gehen auf ein Ziel.

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 Nachwahl (Suffix)-Ziffern

2.1.1 Nachwahl als Ziel-Routing

An die Servicerufnummer kann eine bis zu 5-stellige Ziffer angehängt werden, anhand derer auf bestimmte Ziele umgeleitet wird. Dabei wird auf verschiedene Rufnummern, je nach Nachwahlziffer, umgeleitet.

Es sind maximal 25 verschiedene Nachwahlziffern möglich, die auf je einen Zielschluss geleitet werden können.

2.1.2 Nachwahl als Durchwahl

An die Servicerufnummer kann eine bis zu 5-stellige Ziffer angehängt werden, anhand derer auf bestimmte Ziele umgeleitet wird. Dabei steht die Servicerufnummer für die Stammzielnummer, die Nachwahlziffer für die Durchwahl.

2.2 Rufnummernanzeige

Standardmäßig wird im Telefondisplay des Dienstkunden die Anrufernummer (A-Nummer) übermittelt. Es besteht die Möglichkeit, dies durch eine einmalige Einstellung auf die gewählte Servicerufnummer (B-Nummer) zu ändern.

Leistungsbeschreibung VT number [0180 premium]

versatel

V100 356/0112/01. Änderung vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 2/2

Diese Leistungskomponente ist abhängig von der beim Zielanschluss verwendeten Einstellung der Telefonanlage.

2.3 Individuelle Ansagen

Es besteht die Möglichkeit, individuelle Ansagen für die Dienste einzuspielen und zu nutzen. Dabei steht ein maximaler Speicherplatz von 2 MB pro Kunde und Servicernummer zur Verfügung.

Die Verwaltung der individuellen Ansagen kann mittels Internetzugang (vgl. 2.6) oder der Versatel-Kundenbetreuung (vgl. 2.7) erfolgen.

2.4 Statische Black-/White-List

Es besteht die Möglichkeit, gezielt Anrufer (A-Nummern) zu sperren (Black-List) bzw. gezielt nur einzelne Anschlüsse zuzulassen (White-List). In beiden Fällen müssen die kompletten Rufnummern der Anrufer bekannt sein.

Die Verwaltung der Black-/White-Listen kann mittels Internetzugang (vgl. 2.5) oder über die Versatel-Kundenbetreuung (vgl. 2.6) erfolgen. Dabei werden die betroffenen Rufnummern manuell in das IN-System eingegeben.

Die maximale Anzahl an Einträgen in die statische Black-/White-Listen sowie der dynamischen Black-List beträgt insgesamt 2.000 je Servicernummer.

2.5 Änderung über Internetzugang

Mittels Zugriff über ein Web-Interface im Internet besteht die Möglichkeit, Änderungen am Dienst vorzunehmen. Dabei ist eine Änderung/Löschung/Neu-Einrichtung der Routing-Parameter und Einstellungen der Servicernummer möglich. Es können auch neue Routing-Pläne erstellt oder bestehende Pläne gelöscht werden.

Es ist möglich, über einen Internetzugang mehrere Servicernummern verschiedener Gassen zu administrieren. Alternativ kann auch je Servicernummer ein eigener Zugang eingerichtet werden.

2.6 Änderungen über Versatel-Kundenbetreuung

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

3 Statistiken

3.1 Standard

Auf monatlicher Basis wird zusammen mit der Rechnung eine Anruferstatistik auf Papier versandt.

3.2 Optional

Über das Internet kann auf eine sekundengenaue Real-Time-Statistik zugegriffen werden. Diese bietet lediglich Informationswerte über die aktuelle Anzahl an Gesprächen im System (mit Angabe der Attribute: „erfolgreich“, „belegt“, „nicht beantwortet“ und „abgebrochen“) zur Steuerung der Business-Nummern.

Voraussetzung hierfür ist die Beauftragung eines Internetzugangs zur Servicernummer.

4 Produktspezifische Mitwirkungspflichten des Kunden

Für den Kunden gelten die Mitwirkungspflichten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der VT number [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 Auftragsbestätigung.

Service-Level

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

* Diese Verfügbarkeit gilt nicht für die Verfügbarkeit des Web-Interfaces zur Administration der Business-Nummern durch den Dienstkunden.

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.

Die Verfügbarkeit bezieht sich nicht auf die Verfügbarkeit des Web-Interfaces zur Administration der Dienste (vgl. 2.5) und auch nicht auf die Real-Time-Statistik (vgl. 3.2).

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 VT number [0180 premium]

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.