

Leistungsbeschreibung VT number [0800 compact]

versatel

V100 360/0112/01. Änderung vorbehalten.
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/2

1 Basisleistung

Versatel bietet unter dem Produktnamen VT number [0800 compact] die Nutzung einer Servicernummer im Rahmen der Möglichkeiten des Intelligenten Netzes (IN-System) von Versatel an.

Dabei werden ankommende Anrufe auf eine VT number von Versatel auf die vom Kunden definierten Ziele weitergeleitet (Routing). Voraussetzung hierfür ist, dass dem Kunden von der Bundesnetzagentur eine Servicernummer 0800 zugeteilt wurde.

1.1 Bereitstellung/Freischaltung

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Servicernummer verfügt, unterstützt ihn Versatel bei der Beauftragung einer 0800-Servicernummer bei der Bundesnetzagentur.

Versatel richtet die Servicernummer 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 sowie Ansagen von Versatel.

1.2 Rufnummer

1.2.1 Portierung oder Zuteilung einer Rufnummer

Nutzt der Kunde bereits vor Auftragserteilung eine 0800-Servicernummer über einen anderen Netzbetreiber, besteht die Möglichkeit, diese zu Versatel portieren zu lassen. Versatel realisiert die Portierung und Schaltung der zuteilten 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 Servicernummer von Versatel.

1.2.2 Voraussetzung für die Nutzung

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

Der Kunde sichert bei der Überlassung der Servicernummer zu, dass er bzw. der von ihm benannte Empfangsbevollmächtigte einen Wohn- oder Betriebssitz in Deutschland hat. Der Kunden hat dem Antrag/ Auftrag eine Kopie eines zur Validierung des Wohn- oder Betriebssitzes 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 Betriebssitzes zur Verfügung. Benennt der Kunde einen Empfangsbevollmächtigten hat er neben dessen Wohn- bzw. Betriebssitz auch die Bevollmächtigung durch geeignete aktuelle Dokumente nachzuweisen.

Sofern sich nach der Beauftragung des Dienstes VT number [0800] die Umstände ändern, der Kunde oder sein Empfangsbevollmächtigter also keinen Wohn- oder Betriebssitz 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 Betriebssitzes 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 Servicernummer) sein, die bei einem beliebigen Teilnehmernetzbetreiber im Inland oder Ausland geschaltet sein kann. 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 Servicernummer 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. Ebenso können Gespräche aus Telefonzellen 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 auf eine Servicernummer 0800 aus dem Netz von Versatel, anderen im Inland tätigen Anbietern von Sprachtelefonie sowie Mobilfunknetzen im Rahmen des vom Kunden definierten Routings an bestimmte Ziele weiter.

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 Servicernummer können über die Versatel-Kundenbetreuung beauftragt werden.

3 Statistiken

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

Leistungsbeschreibung

VT number [0800 compact]

versatel

V100 360/0112/01. Änderung 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:

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

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 planter 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 [0800 compact]

Die oben genannte Verfügbarkeit ist die Anschlussverfügbarkeit. Ein Anschluss gilt als verfügbar, wenn Anrufer Verbindungen über die 0800 zum Zielanschluss aufbauen können und dieser das Gespräch entgegennehmen kann.

Netzdurchlasswahrscheinlichkeit

Die Netzdurchlasswahrscheinlichkeit im Versatel Netz beträgt 98%.

Wartungsfenster

Versatel kann den Dienst in einem zusätzlichen Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich und technisch notwendig ist. Das zusätzliche Wartungsfenster besteht werktags zwischen 3.00 Uhr bis 5.30 Uhr.

Zwischeninformationen bei Störungen

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