

# Leistungsbeschreibung VT number [ 0800 premium ]

versatel

V100 361/0112/01. Änderung vorbehalten.  
Gültig ab 01/2012 – Seite 1/3

## 1 Basisleistung

Versatel bietet unter dem Produktnamen Business Number [ 0800 premium ] die Nutzung einer Servicerufnummer 0800 im Rahmen der Möglichkeiten des Intelligenznetzes (IN-System) von Versatel an.

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

### 1.1 Bereitstellung/Freischaltung

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Servicerufnummer verfügt, unterstützt ihn Versatel bei der Beauftragung einer 0800-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 kundenspezifische Ansagen (vgl. 2.3).

### 1.2 Rufnummer

#### 1.2.1 Portierung oder Zuteilung einer Rufnummer

Nutzt der Kunde bereits vor Auftragserteilung eine 0800-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 [ 0800 ] 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 Rufnummer (keine Servicerufnummer) sein, die bei einem beliebigen Teilnehmernetzbetreiber im Inland oder Ausland geschaltet sein kann. Sie kann auch eine Mobilfunkrufnummer sein. 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

##### 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.

Weiter können Gespräche aus Telefonzellen zu den Servicerufnummern 0800 gesperrt oder freigeschaltet 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 auf eine Servicerufnummer 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 Nachwahl (Suffix)-Ziffern

##### 2.1.1 Nachwahl als Ziel-Routing

An die Servicerufnummer kann eine bis zu 5-stellige Ziffer angehängt werden, anhand der 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 Zielanschluss 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 Dienstekunden die Anrufernummer (A-Nummer) übermittelt. Es besteht die Möglichkeit, dies durch eine einmalige Einstellung auf die gewählte Servicerufnummer (B-Nummer) zu ändern. Diese Leistungskomponente ist abhängig von der Einstellung der beim Zielanschluss verwendeten Telefonanlage.

# Leistungsbeschreibung VT number [ 0800 premium ]

versatel

V100 361/0112/01. Änderung vorbehalten.  
Gültig ab 01/2012 – Seite 2/3

## 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 Servicerufnummer zur Verfügung.

Die Verwaltung der individuellen Ansagen kann mittels Internet-Zugang (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. 2.6) oder der Versatel-Kundenbetreuung (vgl. 2.7) 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 Servicerufnummer.

## 2.5 Dynamische Black-List

Hiermit sind die Voraussetzungen geschaffen, um Rufnummern von Anrufern dauerhaft oder temporär den Zugang zu den Zielrufnummern einer Servicerufnummer zu verweigern. Dabei ist es irrelevant, ob die Rufnummer des Anrufers unterdrückt bzw. nicht angezeigt wird oder nicht bekannt ist.

Um die Sperre zu aktivieren, muss am Zielapparat während eines Gesprächs in den ersten 30 Sekunden die Taste „5“ gedrückt werden. Danach kann das Gespräch für maximal 30 Sekunden weitergeführt werden, bevor es dann automatisch unterbrochen wird.

Die Rufnummer wird dann automatisch vom IN-System in die Liste der gesperrten Rufnummern eingetragen. Erst nach manueller Entsperrung der Rufnummer durch den Dienstkunden ist von diesem Anschluss aus eine Verbindung zur Servicerufnummer wieder möglich.

Die gesperrten Anrufer erhalten bei wiederholtem Anruf eine Ansage mit dem Hinweis auf die Sperrung des Anschlusses für die Servicerufnummer. Die maximale Anzahl an Einträgen in die statische Black-/White-Listen sowie der dynamischen Black-List beträgt insgesamt 2.000 je Servicerufnummer.

## 2.6 Änderung über Internet-Zugang

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

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

## 2.7 Änderungen über Versatel-Kundenbetreuung

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

## 3 Statistiken

### 3.1 Standard

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

### 3.2 Optional

Über das Internet kann auf eine sekundengenaue Echtzeit-Statistik zugegriffen werden. Diese bietet Informationswerte über die aktuelle Anzahl an Gesprächen im System (mit Angabe der Attribute: „erfolgreich“, „belegt“, „nicht beantwortet“ und „abgebrochen“) zur Steuerung der Business-Nummer. Voraussetzung hierfür ist die Beauftragung eines Internetzugangs zur Servicerufnummer.

## 4 Produktspezifische Mitwirkungspflichten des Kunden

Für den Kunden gelten die Mitwirkungspflichten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Business 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 Servicerufnummer entgegen. Die Rufnummern Ihrer Störungshotline entnehmen Sie bitte Ihrer Auftragsingangsbestätigung.

### 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 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 und 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 Echtzeit-Statistik (vgl. 3.2).

#### Berechnung der Verfügbarkeit:

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

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

# Leistungsbeschreibung VT number [ 0800 premium ]

versatel

V100 361/0112/01. Änderung vorbehalten.  
Gültig ab 01/2012 – Seite 3/3

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 premium ]

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.