

Leistungsbeschreibung

Mehrwertdienste Service 0900

Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EWE TEL GmbH für die Bereitstellung von Servicernummern.

1 Standardleistung

1.1 Service 0900

Die EWE TEL GmbH (Anbieter) schaltet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter ihrer Marke osnatel in von ihr festgelegten Netzbereichen Servicernummern (Service 0900) für ankommende Anrufe selbsttätig zu vom Kunden bestimmten nationalen Festnetznummern weiter. Der Anbieter kann die Netzbereiche und die Zugangsschnittstellen zu den Service 0900-Einrichtungen aus technischen und betrieblichen Gründen ändern.

1.2 Format und Vergabe von Servicernummern

1.2.1 0900 Servicernummern

Die Rufnummer für den Service 0900 besteht aus der bundeseinheitlichen Servicekennung „0900“, der Tarifkennung (1, 3 oder 5) und einer 5-stelligen Rufnummer.

1.2.2 Vergabe der Servicernummern 0900

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Service 0900 ist eine dem Kunden von der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) zugeteilte 0900-Servicernummer. Die Zuteilung der Servicernummern ist nicht Bestandteil des vorliegenden Vertrages. Existierende Servicernummern werden kostenfrei portiert.

1.3 Aktivierung von Servicernummern

Der Anbieter aktiviert im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den Kunden die ihm zugeteilte 0900-Servicernummer.

1.4 Verbindungen

Der Anbieter leitet Anrufe aus dem Inland, insbesondere von analogen Telefonanschlüssen, ISDN-Anschlüssen und nationalen Mobilfunkanschlüssen, zu den vom Kunden bestimmten Zielen i.S.v. Ziff. 4 dieser Leistungsbeschreibung weiter. Dem Kunden werden Verbindungsentgelte gemäß der jeweils aktuellen Preisliste des Anbieters für Servicernummern gutgeschrieben.

Die Verbindung dient der Vermittlung von Sprache und Daten. Die Bandbreite beträgt maximal 64 kbit/s je Kommunikationskanal. Durch die technischen Gegebenheiten anderer Telekommunikationsnetze können Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von ISDN-Leistungsmerkmalen eingeschränkt sein. Im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten werden Verbindungen mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von mindestens 97 % hergestellt.

2 Basisleistungsmerkmale

2.1 Einrichtung der Servicernummer

Der Kunde nennt dem Anbieter im Auftragsformular den gewünschten Termin für die Bereitstellung/die Portierung der Servicernummer. Der Anbieter ist bestrebt, die Freischaltung zu dem vom Kunden gewünschten Termin umzusetzen. Eine Haftung hierfür kann nicht übernommen werden. Die Vorgaben des Kunden werden im Formular „Auftrag für Servicernummer(n)“, hier „5. Terminwunsch für Bereitstellung“, eingetragen. Die vom Kunden gewünschte Verkehrslenkung (Routing) der auf seiner Servicernummer eingehenden Anrufe zu den vom Kunden vorgegebenen Zielen wird in der Service Logik abgebildet. Der Anbieter erstellt die Service Logik nach den vom Kunden übermittelten Vorgaben im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Vorgaben des Kunden werden im Formular „Routingformular“, hier „2. gewünschte Zielrufnummer(n)“, eingetragen.

2.2 Anpassung der Servicernummer

Der Kunde kann den Anbieter durch Erteilung eines schriftlichen Änderungsantrages mit der Anpassung der Service Logik nach seinen Vorgaben beauftragen. Die Abrechnung der Erstellung und Änderung der Service Logik erfolgt gemäß der Preisliste des Anbieters für Mehrwertdienste. Änderungsaufträge werden in der Regel innerhalb eines Werktages (Montag bis Freitag) zeitnah durchgeführt. Die Annahme von Änderungsaufträgen erfolgt während der allgemeinen Geschäftszeiten Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr.

3 Zusätzliche Leistungsmerkmale

Der Anbieter erbringt jeweils nach Vereinbarung und gesonderter Vergütung, soweit nicht bereits in den Basisleistungen enthalten, im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten weitere Leistungen. Soweit für die Nutzung und die Einrichtung bzw. Änderung Entgelte erhoben werden, sind diese in der jeweils gültigen osnatel Preisliste ausgewiesen oder werden projektspezifisch ermittelt.

3.1 Beauftragungsservice

Auf Wunsch unterstützt der Anbieter den Kunden bei den Formalitäten für die Beauftragung der Servicernummer oder übernimmt die Formalitäten für die Mitnahme der Servicernummer von dem bisherigen Betreiber (Portierung). Die Kosten, die durch die Beantragung der Servicernummer bei der BNetzA entstehen, werden vom Kunden getragen.

3.2 ursprungsabhängiges Routing

Routing von Anrufen in Abhängigkeit vom Ursprung des Anrufers. Als Ursprünge können einzelne Ortsnetze, Mobilfunknetze und nationale Vorwahlbereiche definiert werden.

3.3 zeitabhängiges Routing

Routing von Anrufen in Abhängigkeit vom Zeitpunkt. Als Zeitpunkt können Uhrzeit, Wochentage sowie Jahrestage (Tagesgruppen) genutzt werden.

- Beim Routing in Abhängigkeit von der Uhrzeit können Zeitfenster von einer Minute bis zu 24 Stunden frei in Minutenschritten genutzt werden.
- Das Routing in Abhängigkeit vom Wochentag ermöglicht die Unterscheidung aller Wochentage.
- Routing in Abhängigkeit von Tagesgruppen. Die Tagesgruppen werden in Tabellen hinterlegt.

3.4 Portierung

Portierung einer Servicernummer zu einem anderen Netzbetreiber.

3.5 Sonstiges

Weitere entgeltpflichtige Leistungen sind in der jeweils gültigen Preisliste des Anbieters ausgewiesen.

osnatel – eine Marke der EWE TEL GmbH
Postfach 3369 · 49023 Osnabrück · T: 0800 6000-777 · F: 0800 6000-888

4 Einrichtung der Rufziele

Als Ziele können nationale analoge Telefonanschlüsse oder nationale ISDN-Anschlüsse sowie Zielsagen des Intelligenten Netzes des Anbieters festgelegt werden. Die Funktion der Teilnehmeranschlüsse, die vom Kunden als Ziele der Servicernummer zugeordnet werden, bleibt vom Dienst unberührt.

5 Telefonbucheintrag

Der Anbieter leitet auf Wunsch des Kunden Rufnummer, Name und Adresse weiter zwecks Eintrag in öffentliche gedruckte und elektronische Teilnehmerverzeichnisse (z. B. Telefonbuch) und für die Erteilung von telefonischen Auskünften. Die zu übermittelnden Informationen sind schriftlich einzureichen. Leistungen über den Standardeintrag für Servicernummern hinaus sind nicht Teil der Leistung.

6 Rechnungsstellung / Gutschrifterstattung

Der Kunde erhält von dem Anbieter eine monatliche Rechnung/Gutschrift und eine Aufstellung über alle Verbindungen (Einzelgesprächsnachweis) im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Diese Aufstellung wird in gedruckter Form oder nach Vereinbarung in elektronischer Form bereitgestellt. Sie enthält den Ursprung (Ortsnetz), den Zeitpunkt und die Dauer einer Verbindung. Die Teilnehmerrufnummer des Anrufers kann aus datenschutzrechtlichen Gründen nur verkürzt (anonymisiert) ausgewiesen werden.

7 Entstörung

Der Anbieter beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden folgende Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden zu wählenden Servicelevels erbracht.

7.1 Standard Service

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

7.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Störungsannahme nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0800 6000-234 entgegen.

7.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft besteht montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

7.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt in der Regel innerhalb von vier Stunden während der unter 7.1.2 definierten Servicebereitschaft.

7.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 7.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt der Anbieter die Störung innerhalb von 24 Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle des Anbieters und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 8.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

7.1.5 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert der Anbieter den Kunden während der unter 7.1.2 definierten Servicebereitschaft unter der Rufnummer 0800 6000-234 über den Bearbeitungsstand.

7.1.6 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart der Anbieter mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers des Anbieters vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z. B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“). Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall entfällt die unter 7.1.4 definierte Entstörungsfrist.

7.1.7 Rückmeldung

Der Anbieter teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch oder per Fax mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

7.1.8 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn der Anbieter die unter 7.1.4 definierte Entstörungsfrist nicht einhält und die Verspätung zu vertreten hat, schreibt der Anbieter dem Kunden folgenden Betrag gut:

- 30 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von bis zu einem Werktag (Montag bis Freitag),
- 50 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als einem bis drei Werktagen (Montag bis Freitag),
- 100 % des monatlichen Grundpreises bei einer Verspätung von mehr als drei Werktagen (Montag bis Freitag).

Der Anbieter verrechnet die Gutschrift mit seinen Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis. Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bleiben hiervon unberührt. Auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelte Haftungsbegrenzung wird ausdrücklich hingewiesen.

Stand: 01.06.2009