

Leistungsbeschreibung

Service Nummer Service 0800/0180

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

Die EWE TEL GmbH (Anbieter) stellt unter ihrer Marke osnatel dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten den Service Servicenummer zur Verfügung.

1 Vergabe der Servicenummern

Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Service 0800/0180 ist eine dem Kunden von der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) zugeteilte 0800/0180-Servicenummer.

Soweit ausdrücklich vereinbart und bei der Servicenummer möglich, beantragt der Anbieter bei der RegTP die Zuteilung der Servicenummer im Namen des Kunden. Die weiteren Leistungen des Anbieters stehen unter der Voraussetzung, dass die RegTP dem Antrag stattgibt. Lehnt die RegTP die Zuteilung ab, wird der Anbieter den Kunden hierüber informieren.

2 Einrichtung der Servicenummer und Anrufweiterleitung

2.1 Einrichtung der Servicenummer

Der Kunde nennt dem Anbieter im Auftragsformular den gewünschten Termin für die Bereitstellung. Der Anbieter ist bestrebt, die Einrichtung zu dem vom Kunden gewünschten Termin umzusetzen. Eine Haftung hierfür kann nicht übernommen werden. Die Vorgaben des Kunden werden im Formular „Auftrag für Servicenummer(n)“, hier „8. Terminwunsch für Bereitstellung“, eingetragen.

2.2 Anrufweiterleitung Basispaket (eine Zielrufnummer)

Der Anbieter leitet die bei der Servicenummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten an die vereinbarte Zielrufnummer weiter (Basispaket).

2.3 Anrufweiterleitung Komfortpaket (mehrere Zielrufnummern)

Der Anbieter leitet die bei der Servicenummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten gemäß dem vereinbarten Routing-Schema an mehrere Zielrufnummern weiter (Komfortpaket). Der Kunde kann dabei über eine Sperlliste aus den bei der Servicenummer ankommenden Anrufen bis zu zehn voll- oder teilqualifizierte Rufnummern von der Weiterleitung zu den Zielrufnummern ausschließen. Das Routing-Schema kann in den vier nachfolgenden Varianten vereinbart werden. Soweit dabei Zeitfenster verwendet werden, dürfen die Zeitfenster die Grenze eines Tages nicht überschreiten. Bei Überschreitung zwischen zwei Zeitfenstern gilt die Grenze des erstgenannten Zeitfensters.

2.3.1 tageszeitabhängiges Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines tageszeitabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu zehn Zeitfenster angeben. Beginn und Ende eines jeden Zeitfensters ist durch den Wochentag und die Uhrzeit (minutengenau) zu bestimmen. Jedem Zeitfenster können bis zu vier Zielrufnummern dergestalt zugeordnet werden, dass Anrufe innerhalb des Zeitfensters zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind einem Zeitfenster mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erste genannte Zielrufnummer weitergeleitet. Kommt innerhalb der im Routing-Schema hierfür bestimmten Zeit (Rufdauer) keine Verbindung zustande, wird der Anruf auf die im Schema nachfolgende Zielrufnummer weitergeleitet. Soweit das Routing-Schema eine dritte und vierte Zielrufnummer vorsieht, gilt das vorstehende Verfahren entsprechend. Der Kunde bestimmt die Rufdauer sekundengenau.

2.3.2 ursprungsabhängiges Routing-Schema mit einem Zeitfenster

Bei Vereinbarung eines ursprungsabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu 25 Ortsnetzkenntzahlen sowie ein Zeitfenster angeben. Die Ortsnetzkenntzahlen können teil- (z. B. 05) oder vollqualifiziert (z. B. 0541) angegeben werden. Jeder Ortsnetzkenntzahl können bis zu 4 Zielrufnummern dergestalt zugeordnet werden, dass Anrufe aus einem Ortsnetz innerhalb bzw. außerhalb des Zeitfensters zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind einem Ortsnetz mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf auf die erste genannte Zielrufnummer weitergeleitet. Kommt innerhalb der im Routing-Schema hierfür bestimmten Zeit (Rufdauer) keine Verbindung zustande, wird der Anruf auf die im Schema nachfolgende Zielrufnummer weitergeleitet. Soweit das Routing-Schema eine dritte und vierte Zielrufnummer vorsieht, gilt das vorstehende Verfahren entsprechend. Der Kunde bestimmt die Rufdauer sekundengenau (maximal einstellbare Rufdauer = 30 Sekunden).

2.3.3 ursprungsüberprüftes Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines ursprungsüberprüften Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern und bis zu 25 Ortsnetzkenntzahlen (teil- oder vollqualifiziert) sowie ein standardmäßiges Routing-Schema mit bis zu 4 der 10 definierten Zielrufnummern angeben. Zusätzlich kann der Kunde in bis zu fünf Zeitfenstern je ein Routing-Schema mit bis zu 4 Zielrufnummern definieren. Für jedes Zeitfenster bestimmt der Kunde, für welche der 25 definierten Ursprungsbereiche dieses gilt. Der Eintrag der Rufdauer gilt für das standardmäßige Routing-Schema sowie für die bis zu fünf Zeitfenster.

2.3.4 quotenabhängiges Routing-Schema

Bei Vereinbarung eines quotenabhängigen Routing-Schemas kann der Kunde bis zu 10 Zielrufnummern angeben und jeder Zielrufnummer eine bestimmte Quote der Anrufe zuteilen. Die Quote kann 0 bis 100 % betragen und frei vom Kunden eingegeben werden. Das quotenabhängige Routing-Schema kann mit bis zu fünf Zeitfenstern kombiniert werden, wobei jeder Zielrufnummer pro Zeitfenster eine Quote zugeordnet werden kann. Es können je Zeitfenster max. 3 Quoten bestimmt werden, die sich zu 100 % ergänzen.

3 Online-Manager

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch gegen Aufpreis gemäß Preisliste eine Internet-basierte Schnittstelle zur Verwaltung der Zielrufnummern zur Verfügung (Online-Manager). Voraussetzung für die Nutzung des Online-Managers durch den Kunden ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser. Internetzugang und Browser sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

3.1 Online-Manager (optionale Zusatzleistung)

Über den Online-Manager kann der Kunde das Routing-Schema im Rahmen der Bestimmungen dieses Vertrages ändern.

Im Fall einer Überlassung der Servicenummern an Dritte kann der Kunde den Drittnutzern über den Online-Manager die Verwaltung der Zielrufnummern ermöglichen.

3.2 Online-Manager Komfort (optionale Zusatzleistung)

Über den Online-Manager Komfort erhält der Kunde zusätzlich zu den Funktionen des Online-Managers Basis im Rahmen der technischen und datenschutzrechtlichen Vorgaben die Möglichkeit, Auswertungen über die bei der Servicenummer eingehenden Anrufe durchzuführen.

Die Auswertungen enthalten:

- die Anzahl der Anrufe,
- die Angabe, ob der Anruf zu einer Verbindung geführt hat,
- das Ortsnetz, aus dem der Anruf erfolgte (nur bei Anrufen von geographischen Rufnummern).

Die vorgenannten Informationen beziehen sich auf eine Servicenummer (ohne Suffixe). Sie können jeweils auf einen Tag, eine Woche oder einen anderen vom Kunden bestimmten Zeitraum bezogen dargestellt werden. Im Fall einer Überlassung der Servicenummer an Dritte kann der Kunde den Drittnutzern über den Online-Manager Komfort die Verwaltung und Auswertung der Zielrufnummern ermöglichen.

3.3 Systemvoraussetzungen

Voraussetzung für die Nutzung des Online-Managers Basic und Komfort durch den Kunden ist ein Zugang zum Internet und ein Web-Browser (min. Internet Explorer 5 oder Netscape 4.7), der die SSL-Verschlüsselung unterstützt und der Cookies akzeptiert. Internetzugang und Browser sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Für die Anzeige der Statistiken des Online-Managers Komfort muss eine „Java Virtual Machine“ installiert sein.

4 Sonstiges

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

5 Einrichtung der Zielrufnummern

Der Online-Manager unterstützt die Eingabe von nationalen Zielrufnummern. Nationale Mobilfunknummern und internationale Rufnummern sind nur seitens des Anbieters nach vorheriger einzelvertraglicher Regelung konfigurierbar. Die Weiterleitung zu nationalen Mobilfunknummern und/oder internationalen Rufnummern erfolgt über das Leistungsmerkmal „virtuelle Anrufweitschaltung“. Die Rufnummern der virtuellen Anrufweitschaltung werden dem Kunden mitgeteilt und können über den Online-Manager administriert werden.

Die Kosten für die weiterführenden Verbindungen werden dem Kunden berechnet, mit dem ein Vertrag über die Servicenummer besteht. Hierfür gelten die Preislisten „Inlands- und Auslandsverbindungen“ des jeweils gültigen Telefonarifes.

Nichtgeographische Zielrufnummern (z. B. zu Servicenummern) sind nicht zulässig.

6 Telefonbucheintrag

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

7 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält von dem Anbieter eine monatliche Rechnung und auf Wunsch zusätzlich 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 Teilnehmernummer des Anrufers kann aus datenschutzrechtlichen Gründen nur verkürzt (anonymisiert) ausgewiesen werden.

8 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.

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

8.1 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Zeit der Servicebereitschaft (siehe 8.3.) eingehen, beseitigt der Anbieter die Störung innerhalb von 24 Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der 24 Stunden die vom Kunden bestellte Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) 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 Rückmeldung über die Störungsbeseitigung durch die zuständige Stelle des Anbieters.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der 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.

8.2 Annahme der Störungsmeldung

Die Störungsannahme nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter der Rufnummer 0541 6000-666 entgegen.

8.3 Servicebereitschaft

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

8.4 Reaktionszeit

Eine Bestätigung der Störungsbearbeitung erfolgt in der Regel innerhalb von vier Stunden (Reaktionszeit) innerhalb der Servicebereitschaft an einen vom Kunden spezifizierten Ansprechpartner.

8.5 Zwischenmeldung

Der Anbieter teilt während der Servicebereitschaft (gem. 8.3) auf Wunsch eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen unter der Rufnummer 0541 6000-666 mit.

8.6 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 Entstörungsfrist gem. 8.1.

8.7 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.

8.8 Absicherung der Entstörungsfrist

Wenn der Anbieter diese 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 zu 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