

1 Allgemeines

Die EWE TEL GmbH (nachfolgend „Anbieter“ genannt) erbringt die nachfolgend beschriebene Dienstleistung osnatel Service für TK-Anlagen auf Basis der Vereinbarungen im Auftragsformular, den AGB der EWE TEL GmbH für Telekommunikations- und Online- sowie Datendienstleistungen (Geschäftskunden).

2 Begriffsbestimmungen und allgemeine Regelungen

Für diese Leistungsbeschreibungen gelten die nachfolgenden grundlegenden Begriffe und Regelungen

Grundbegriff	Beschreibung und/oder Regelungen
Störung	Eine Störung ist eine Unterbrechung der Verfügbarkeit, die weder durch Wartungsarbeiten noch durch den Nutzer noch durch Dritte verursacht worden ist.
Wiederherstellung	Wiederherstellung bedeutet die Beseitigung der Störung. Die Wiederherstellung kann durch das Erreichen des vorherigen Zustandes oder die Schaffung einer Ersatzlösung erfolgen.
Störungsannahme	Störungen sind ausschließlich an die Service-Line vom Anbieter zu melden. Der Eingang der Störungsmeldung bei der Service-Line ist Basis für die Ermittlung der Reaktions-, Wiederherstellungs- und Ausfallzeiten. Mit der Störungsannahme werden Störungen für die weitere Bearbeitung im Trouble-Ticket-System von osnatel erfasst.
Servicezeit	Servicezeit ist die Zeit, in der Störungen vom Anbieter bearbeitet werden. Die Servicezeit richtet sich nach der mit dem Kunden vereinbarten Serviceklasse.
Reaktionszeit	Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Anbieter (Störungsannahme) und dem Beginn der Bearbeitung. Zeiten außerhalb der Servicezeit werden bei der Ermittlung der Reaktionszeit nicht berücksichtigt.
Vor-Ort-Zeit	Kann der Anbieter die Störung nicht aus der Ferne (Remote) beheben, beginnt die Vor-Ort-Zeit, innerhalb derer der Anbieter die Störung vor Ort bearbeitet.
Wiederherstellungszeit	Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum zwischen dem Eingang der Störungsmeldung beim Anbieter (Störungsannahme) und der Absendung einer Meldung über die Beseitigung der Störung bzw. die Bereitstellung einer Ersatzlösung durch osnatel. Zeiten außerhalb der Servicezeit werden bei der Ermittlung der Wiederherstellungszeit ebenso wenig berücksichtigt wie Zeiten, in denen die Bearbeitung einer Störung durch außerhalb des Einflussbereichs vom Anbieter liegende Gründe (z. B. keine Gewährung einer Zugangsmöglichkeit zu Standorten des Kunden) unterbrochen werden muss.
Terminvereinbarung	Der Anbieter vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers innerhalb der Servicezeit. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart. Eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet der Anbieter gesondert.
Systemerweiterung	Eine Systemerweiterung kann nur dann in den Service aufgenommen werden, wenn sie vom Anbieter installiert wurde. Der Servicepreis wird jeweils um den erweiterten Systemausbau angepasst.

3 Enthaltene Dienstleistungen

Der Anbieter beseitigt Störungen an TK-Anlagen, die der Kunde bei osnatel gekauft oder gemietet hat, auf Basis der jeweils für die TK-Anlage vereinbarten Serviceklasse. Störungen an Anschlüssen werden ebenso behoben wie Ausfälle von Diensten. Die Dienstleistung beinhaltet:

- die Störungsannahme täglich von 0- 24 Uhr;
- die Remotediagnose und die Instandsetzung;
- die Lieferung und den Austausch der für die Entstörung erforderlichen System-Ersatzteile (neu oder neuwertig);

- die Lieferung von Updates per Remote bei fehlerhafter Betriebssoftware, sofern es sich um reproduzierbare Fehler handelt;
- den Einsatz eines Technikers zur Störungsbeseitigung vor Ort, sofern die Störung nicht per Remote oder vom Kunden (Tausch eines Endgerätes) behoben werden kann;
- die Bestätigung der Entstörung.

Hat der Kunde die jeweilige TK-Anlage beim Anbieter gemietet, sind der Austausch der gemieteten Hardware sowie der Vor-Ort-Einsatz eines Technikers im Mietentgelt enthalten.

Hat der Kunde die jeweilige TK-Anlage beim Anbieter gekauft, sind der Austausch der gekauften Hardware sowie der Vor-Ort-Einsatz eines Technikers kostenpflichtig, soweit der Anbieter nicht aufgrund von Mängelrechten des Kunden zum Austausch der gekauften Hardware oder zum Vor-Ort-Einsatz eines Technikers verpflichtet ist.

Nicht Teil der Dienstleistung sind:

- die Arbeiten am Leistungsnetz des Kunden;
- Servicedienstleistungen für Systemkomponenten und Erweiterungen, die nicht über den Anbieter beschafft und installiert wurden;
- die Einweisung und das Training von Anwendern;
- das Software Upgrade (Major Release);
- die Änderung oder Erweiterung der Teilnehmer/ des Systems und
- die Datensicherung.

Der Kunde kann diese Dienstleistungen jedoch als weitere Module zum bestehenden Vertrag hinzubuchen.

4 Voraussetzung für die Erbringung des Services

Damit der Anbieter die Dienstleistung osnatel Service für TK-Anlagen erbringen kann, muss der Kunde dafür sorgen, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Die vom Vertrag umfassten TK-Anlagen müssen mit einer geeigneten Fernzugriffseinrichtung (Remotenzugang) ausgestattet sein. Das für den Remotenzugang kundenseitig erforderliche technische Equipment (z. B. Wählverbindungen im öffentlichen Fernsprechnet oder Datenanbindung) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages und muss vom Kunden auf seine Kosten bereitgestellt werden.
- Der Kunde stellt einen Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung und gewährt Mitarbeitern des Anbieters Zugang zu den TK-Anlagen.

5 Serviceklassen

Je nach Wahl des Kunden erbringt der Anbieter den osnatel Service für TK-Anlagen in den Serviceklassen

- Serviceklasse Remote
- Serviceklasse Standard
- Serviceklasse Standard Plus
- Serviceklasse Premium

Die Merkmale der einzelnen Serviceklassen sind in der nachfolgenden Tabelle 1: Serviceklassen beschrieben.

Der Kunde muss eine Serviceklasse für jeden Standort (postalische Adresse des Montageorts) festlegen; eine auf einzelne Teilnehmer oder Anschlüsse bezogene Wahl ist nicht möglich.

Für TK-Anlagen, die der Kunde beim Anbieter gemietet hat, muss für die Mietzeit mindestens die Serviceklasse Standard vereinbart werden.

	Serviceklasse			
	Remote	Standard	Standard Plus	Premium
Störungsannahme	täglich 0:00 – 24:00	täglich 0:00 – 24:00	täglich 0:00 – 24:00	täglich 0:00 – 24:00
Servicezeiten	werktags 8:00 – 16:00	werktags 8:00 – 16:00	werktags 8:00 – 19:00	täglich 0:00 – 24:00
Reaktionszeit (innerhalb der Servicezeit)	4 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Wiederherstellungszeit		8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden

Tabelle 1: Serviceklassen

Als Werktage gelten die Tage Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage.

6 Entstörprozess

Nachdem der Ansprechpartner des Kunden unter Angabe der Seriennummer der TK-Anlage die Störung gemeldet hat, beginnt der Anbieter entsprechend der vereinbarten Serviceklasse mit der Störungsdiagnose per Remote. Ohne Angabe der Seriennummer der TK-Anlage kann der Anbieter nicht mit der Entstörung beginnen. Sofern die Störungsbehebung per Remote nicht möglich ist, wird der Anbieter die Störung vor Ort beheben. Ist die Störung behoben, wird der Anbieter Kunden hierüber informieren.

7 osnatel Service-Line

Die osnatel Service-Line ist 24/7 unter folgenden Kontaktdaten für den Kunden erreichbar:

Kostenfreie Störungshotline für Geschäftskunden:
Telefon 0800 8393835

Ändern sich diese Kontaktdaten, wird osnatel den Kunden hierüber rechtzeitig in Textform informieren.

8 Erweiterungsmodule

Der Kunde kann den osnatel Service für TK-Anlagen um folgende Module erweitern:

- „Einweisungen und Training“,
- „Software Upgrade (Major Release)“,
- „Änderung/Erweiterung Teilnehmer/System“,
- „Datensicherung/Backup“.

8.1 Einweisung und Training

Das Servicemodul „Einweisung und Training“ gliedert sich auf in

- eine typische Endgeräteeinweisung,
- eine spezielle Einweisung für Call Center Agenten,
- eine Einweisung/ein Training für Call Center Administratoren und
- weitere Einweisungen auf Anfrage.

Der Kunde stellt auf eigene Kosten einen geeigneten Ort für die jeweilige Einweisung zur Verfügung.

Erweiterungen der Einweisungen bis hin zu Schulungen sind nach Absprache und gegen gesonderte Berechnung möglich.

8.1.1 Typische Endgeräteeinweisung

Die typische Endgeräteeinweisung richtet sich direkt an Endgerätenutzer oder an sogenannte Multiplikatoren und umfasst die Bedienung der Endgerätefunktionen und der Basisleistungsmerkmale (Wahlwiederholung, Rufumleitung etc.). Die Multiplikatoren können nach der Einweisung weitere Nutzer in der Bedienung der Endgeräte einweisen.

- Die Dauer einer Einweisung ist auf eine halbe Stunde begrenzt.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 20 Personen.
- Die Einweisung geht auf die vom Kunden erworbenen Endgeräte ein.

8.1.2 Einweisung für Call Center Agenten

Im Rahmen der Einweisung für Call Center Agenten demonstriert osnatel die Nutzung der erworbenen Endgeräte im Call Center Modus.

- Voraussetzung für diese Einweisung ist die Teilnahme an der Endgeräteeinweisung.
- Die Dauer einer Einweisung ist auf eine Stunde begrenzt.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 10 Personen.

8.1.3 Einweisung für Call Center Administratoren

Im Rahmen der Einweisung der Call Center Administratoren demonstriert der Anbieter die Benutzung eines Endgerätes als Supervisor sowie die wesentlichen Funktionen der gelieferten Administratorenapplikation.

- Voraussetzung für diese Einweisung ist die Teilnahme an der Endgeräteeinweisung (Modul Einweisung und Training) und die Teilnahme an der Einweisung für Call Center Agenten (Einweisung für Call Center Agenten).
- Die Dauer der Einweisung ist auf vier Stunden begrenzt.
- Die maximale Teilnehmerzahl der Einweisung beträgt 2 Personen.

8.1.4 Weitere Einweisung

Weitere Einweisung z. B. für den allgemeinen Administrationsplatz, die Gebührenausswertung etc. sind nach Absprache gegen gesonderte Berechnung möglich.

8.2 Software Upgrade (Major Release)

Nach Buchung dieses Moduls überlässt der Anbieter dem Kunden während der Vertragslaufzeit Major Releases der Betriebssoftware des Herstellers der vertragsgegenständlichen TK-Anlage auch dann, wenn dieses nicht für den Erhalt des Services notwendig ist. Die Installation erfolgt durch den Anbieter nach vorheriger Ansprache mit dem Kunden.

8.3 Änderung/Erweiterung Teilnehmer/System

Der Anbieter wird Änderungen an den Einstellungen für bereits eingerichtete Teilnehmer der TK-Anlage gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen osnatel Preisliste für Servicedienstleistungen richtet, innerhalb der Serviceklasse „Standard“ durchführen.

Zu diesen Änderungen gehören

- Leistungsmerkmaländerungen (Berechtigung, Teamfunktion etc.),
- Anschließen eines Headsets oder Beistellmoduls oder
- Anschließen eines anderen Endgerätetyps.

Der Kunde kann den Anbieter nach Absprache und gegen gesondertes Entgelt damit beauftragen, neue Teilnehmer einzurichten oder die TK-Anlage zu erweitern.

8.4 Datensicherung/Backup

Der Anbieter führt monatlich eine Datensicherung der Teilnehmerdaten der TK-Anlage durch. Die Daten werden aus der Ferne (remote) aus dem System gelesen und bei dem Anbieter gesichert abgelegt.

Stand: 01.10.2015