

Pro Phone Service Call 0800

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1 Allgemeines

1.1 AGB

Für alle in Anspruch genommenen Dienstleistungen und Produkte gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, im Folgenden AGB genannt, der NetAachen GmbH, im Folgenden NetAachen genannt, soweit sich aus dieser Leistungsbeschreibung und der bei Vertragsabschluss gültigen bzw. später einbezogenen Preisliste nichts anderes ergibt.

1.2 Voraussetzung für die Inanspruchnahme

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Pro Phone Service Call 0800 der NetAachen ist eine dem Kunden von der Bundesnetzagentur zugeteilte Rufnummer für entgeltfreie Mehrwertdienste. Die Zuteilung der 0800-Rufnummer ist nicht Gegenstand des vorliegenden Vertrages.

2 Leistungen der NetAachen

2.1 Standardleistung

NetAachen schaltet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten in festgelegten Netzbereichen die für Rufnummern für entgeltfreie Mehrwertdienste (nachfolgend 0800-Rufnummern genannt) ankommenden Anrufe selbsttätig zu vom Kunden bestimmten Zielen.

2.2 Aktivierung einer 0800 Rufnummer

NetAachen aktiviert im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den Kunden die diesem zugeteilte 0800-Rufnummer für Pro Phone Service Call 0800 schnellstmöglich. Bei neu zugeteilten Rufnummern erfolgt die Aktivierung innerhalb von 10 Werktagen. Bei Portierungen kann die Aktivierung in Abhängigkeit vom bisherigen Netzbetreiber länger dauern. Für diese Verzögerung steht NetAachen nicht ein.

2.3 Rufnummernerweiterung (Vanity-Nummer)

NetAachen ermöglicht es dem Kunden, seine von der Bundesnetzagentur zugeteilte Rufnummer um bis zu 4 Stellen zu erweitern. Die Möglichkeit der Rufnummernerweiterung dient zur Abbildung von Vanity-Nummern. Die Einrichtung der Rufnummernerweiterung ist kostenpflichtig. Die Tarife sind in der entsprechenden Preisliste aufgeführt.

2.4 Customer Control

Zwecks Administrierung und Verwaltung der Servicerrufnummern stellt NetAachen dem Kunden über das Internet ein Customer Control zur Verfügung.

Über das Customer Control kann der Kunde selbsttätig online die Einstellungen seines Routing-Plans vornehmen sowie die von NetAachen zur Verfügung gestellten Statistiken abrufen.

Die Zugangsdaten (Kundennummer und Passwort) werden dem Kunden mit der Auftragsbestätigung mitgeteilt. Eine Änderung der zugeteilten Kundennummer ist nicht möglich. Das Passwort kann der Kunde über das Customer Control jederzeit ändern.

2.4.1 Routing

Dem Kunden stehen über das Customer Control nachfolgend aufgeführte Routing-Typen zur Verfügung. Je Servicerrufnummer kann ein Routing-Plan hinterlegt werden:

a) Standard-Routing (Überlauf)

Beim Routing-Plan „Überlauf“ werden alle Anrufe auf ein vom Kunden definiertes Ziel weitergeleitet. Zusätzlich können bis zu neun alternative Zielanschlüsse bei „Besetzt“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ festgelegt werden; die Anschlüsse werden entsprechend der eingerichteten Reihenfolge angesteuert.

b) Zeitabhängiges Routing (Uhrzeit)

Der Routing-Plan „Uhrzeit“ erlaubt eine Weiterschaltung der Anrufe anhand von bis zu drei Zeitzonen. Je Zeitzone wird ein Starttermin für die Gültigkeit der Weiterschaltung eingerichtet. Zur eingerichteten Uhrzeit der Zone wird das Routing auf den vom Kunden definierten Zielanschluss weitergeleitet. Zusätzlich kann jeweils ein Alternativ-Ziel bei „Besetzt“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ eingerichtet werden.

c) Zeitabhängiges Routing (Wochentag)

Der Routing-Plan „Wochentag“ erlaubt ein zeitabhängiges Routing nach Wochentagen und Uhrzeiten. Dabei stehen bis zu drei Wochenabschnitte zur Verfügung anhand derer die Wochentage definiert werden können. Zusätzlich können je Abschnitt bis zu drei Zeitzonen definiert werden. Zusätzlich kann jeweils ein Alternativ-Ziel bei „Besetzt“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ eingerichtet werden. Darüber hinaus muss ein Default-Ziel angegeben werden. Dieses dient zur Sicherheit und wird im Fehlerfall angesteuert. Zudem kann die Beachtung von gesetzlichen Feiertagen im Routing-Plan übernommen werden.

d) Lastabhängiges Routing (Prozent)

Der lastabhängige Routing-Plan „Prozent“ erlaubt eine vom Kunden definierte prozentuale Verteilung des ankommenden Anrufvolumens auf bis zu fünf Routen. Je Route kann ein Prozentwert von 1 bis 99 eingetragen werden (in Summe 100 %). Je Route kann der Kunde einen Zielanschluss sowie ein zusätzliches Alternativ-Ziel bei „Besetzt“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ einrichten.

e) Ursprungsabhängiges Routing (Ursprung)

Beim ursprungsabhängigen Routing erfolgt die Weiterleitung der Anrufe anhand der Vorwahlbereiche der ankommenden Anrufer auf die im Routing-Plan hinterlegten Zielanschlüsse. Die Vorwahlbereiche sind in neun Zonen (01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09) eingeteilt. Zusätzlich kann jeweils ein Alternativ-Ziel bei „Besetzt“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ eingerichtet werden.

f) Deaktivierung

Der Kunde kann den Routing-Plan seiner Servicerrufnummer deaktivieren.

Weitere Einstellungen, die der Kunde über das Customer Control vornehmen kann:

- Überlaufgrenze:** Hier kann der Kunde definieren, nach welcher Zeit (Angabe in Sekunden) das Alternativ-Ziel angesteuert wird (max. Zeitspanne 120 Sekunden).
- Anrufbegrenzung:** Die Dauer des Gesprächs kann auf eine Stunde begrenzt werden.
- Tarifansage:** Auf Wunsch kann der Kunde eine Tarifansage auf Netzebene schalten lassen. Die Tarifansage wird vor dem Verbindungsversuch angesteuert und ist für den Anrufer kostenlos, danach erfolgt das Routing auf den vom Kunden definierten Zielanschluss.
- Sperrliste:** Die Zuführung von Anrufen aus dem nationalen Mobilfunknetz kann eingeschränkt werden. Eine Einschränkung für die Zuführung aus dem Ausland ist nicht notwendig, da die Rufnummern der Rufnummernergasse 0800 nicht aus dem internationalen Raum erreichbar sind.
- Bemerkung:** Der Kunde kann zur eigenen Zuordnung der Einstellung eine Bemerkung eintragen.

2.4.2 Statistiken

NetAachen liefert dem Kunden im Rahmen der datenschutzrechtlichen Vorschriften Statistiken. Aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind die Statistiken in der Regel hinsichtlich der personenbezogenen Daten von Anrufern anonymisiert. Maßgeblich sind insoweit die einschlägigen gesetzlichen Datenschutzbestimmungen (TKG, TDSV, TMG, BDSG o.a.) in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Der Abruf der Statistiken erfolgt durch den Kunden auf der von NetAachen zur Verfügung gestellten Internet-Seite. Der Kunde kann die für ihn erstellte Statistik auf dieser Internet-Seite unter Eingabe seiner Zugangsdaten (Kundennummer und Passwort) abrufen.

Der Kunde hat im Customer Control Zugriff auf die Statistik-Daten der vergangenen 95 Tage. Er kann alle ankommenden und abgehenden Verbindungen (erfolgreiche und nicht-erfolgreiche Anrufe) zu seinen Servicenummern auswerten. Die Auswertungen können als Tabelle oder als Grafik dargestellt werden. Diese kann der Kunde im Excel- oder Text-Format herunterladen. Je Auswertung wird eine Datei erzeugt, die vom Kunden gespeichert bzw. geöffnet werden kann.

Die Durchführung von Anrufauswertungen erfolgt auf drei Ebenen:

a) *Auswahl der Statistik*

Hierbei wählt der Kunde die Art der gewünschten Statistik aus.

b) *Rufnummernauswahl*

Hierbei kann der Kunde bestimmte Nummern für die Statistikauswertung eingrenzen. Dies kann nach einzelnen Nummerngruppen oder Servicenummern erfolgen. Zudem kann auch eine Auswahl nach Zielrufnummer oder Anrufernummern erfolgen.

c) *Zeitraum*

Der Kunde kann die Zeiträume für die Erstellung von Statistiken entweder eigenständig festlegen, oder er wählt einen fest definierten Zeitraum (z.B. aktueller Monat oder Kalenderwoche xy) aus.

Statistik-Arten	
Einzelbindungsnachweis	Online-Download von allen Verbindungen als Text- oder Exceldatei
EVN-Klingeldauer	Einzelbindungsnachweis mit zusätzlicher Ausweisung der jeweiligen Klingeldauer
Top-Ten Servicernummern*	Übersicht über die Servicernummern mit den größten Minutenaufkommen
Top-Ten Zielrufnummern*	Übersicht über die Zielrufnummern mit den größten Minutenaufkommen
Top-Twenty Servicernummern	Übersicht über die Top 20 Servicernummern mit den größten Minutenaufkommen
Übersicht Servicernummern*	Übersicht über alle geschalteten Servicernummern
Übersicht Zielrufnummern*	Übersicht über alle eingerichteten Zielrufnummern
Tagesverteilung Servicernummern	Darstellung der Minuten/Tag und Anrufe/Tag je Servicernummer über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Tagesverteilung Dienste	Darstellung der Minuten/Tag und Anrufe/Tag je Dienstekennzahl über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Tagesverteilung Zielrufnummer	Darstellung der Minuten/Tag und Anrufe/Tag je Zielrufnummer über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Tagesverteilung Uhrzeit	Darstellung der Minuten/Stunde und Anrufe/Stunde je Servicernummer über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Tagesverteilung Service auf Ziel	Darstellung der Minuten/Tag und Anrufe/Tag je Service- und Zielrufnummer über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Prognose	Ermöglicht die Hochrechnung des erwarteten Minuten-/Anrufaufkommens für den laufenden Monat
Erfolgsverteilung Servicernummer	Darstellung der erfolgreichen und nicht erfolgreichen Anrufe je Servicernummer mit Angabe der Gesamtminuten und -anrufe sowie Ermittlung der Erfolgsquote über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Erfolgsverteilung Zielrufnummer	Darstellung der erfolgreichen und nicht erfolgreichen Anrufe je Zielrufnummer mit Angabe der Gesamtminuten und -anrufe sowie Ermittlung der Erfolgsquote über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Erfolgsverteilung Uhrzeit	Darstellung der erfolgreichen und nicht erfolgreichen Anrufe je Zielrufnummer mit Angabe der Gesamtminuten und -anrufe/Stunde und Tag sowie Ermittlung der Erfolgsquote über einen vom Kunden definierten Zeitraum

Ursprungsverteilung	Übersicht über die regionale Verteilung der Anrufe (Ursprungsbereiche 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09) mit Angabe der Summe der Minuten und Anrufe je Servicernummer über einen vom Kunden definierten Zeitraum
Ursprungsdetailübersicht	Erweiterung der Ursprungsbereiche um eine weitere Stelle (z.B. 031)
Wochenübersicht Servicernummer	Auswertung je Servicernummer über die einzelnen Wochentage. Je Wochentag wird die Summe der Minuten/Tag und Anrufe/Tag über einen vom Kunden definierten Zeitraum dargestellt
Wochenübersicht Zielrufnummer	Auswertung je Zielrufnummer über die einzelnen Wochentage. Je Wochentag wird die Summe der Minuten/Tag und Anrufe/Tag über einen vom Kunden definierten Zeitraum dargestellt
Wahlwiederholer	Übersicht über die Anzahl der Wahlwiederholungen und der Anzahl der entsprechenden Teilnehmer

* Statistik beinhaltet folgende Daten: Servicernummer, Anzahl der Gespräche, Minuten gesamt, Anzahl erfolgreicher Gespräche, Anzahl erfolgloser Gespräche, Erfolgsquote in %, durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden, längster Anruf in Sekunden, kürzester Anruf in Sekunden

2.4.3 Ansagen

Standardansagen: Der Kunde hat die Möglichkeit, im Routing-Plan als Ziel eine Standardansage auszuwählen. Die Standardansage wird je Anruf berechnet und wird gemäß Preisliste abgerechnet.

Kundenindividuelle Ansagen: Der Kunde hat die Möglichkeit im Routing-Plan eigene Ansagen auszuwählen; die kundenindividuelle Ansage wird pro Minute entsprechend der Preisliste berechnet.

* Je nach hinterlegter Standardansage ist der Anruf für den Anrufer kostenlos oder kostenpflichtig. In der Auswahlliste sind die Standardansagen entsprechend gekennzeichnet.

2.5 Verbindungen

NetAachen schaltet die für die 0800-Rufnummer ankommenden Anrufe aus dem Inland, vom Festnetz und Mobilfunknetzen zu vom Kunden im Verkehrsleitungsprogramm bestimmten Zielen weiter. Verbindungen von und zu Anschlüssen von Festnetz- oder Mobilfunkanbietern sind nur möglich, soweit dies mit den Betreibern der Telefonnetze vereinbart ist.

Anrufe aus öffentlichen Telefonzellen sind nicht möglich.

Die Nutzungskosten sind im übrigen in der jeweiligen Preisliste geregelt.

2.6 Änderungsvorbehalt

NetAachen ist berechtigt, die vertraglichen Leistungen insoweit einseitig anzupassen, wie dies aufgrund einer zukünftigen Änderung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben, insbesondere der Bundesnetzagentur oder einer Nachfolgerbehörde, erforderlich wird. NetAachen unterrichtet den Kunden unverzüglich über solche erforderlich werdenden Änderungen.

3 Generelle Pflichten des Kunden

3.1 Passwörter

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten und -passwörter wie auch die abgerufenen Daten geheim zu halten und unberechtigten Dritten nicht zugänglich zu machen. Hierbei verpflichtet sich der Kunde, die gesetzlichen und üblichen Sicherheitsanforderungen einzuhalten.

NetAachen ist berechtigt, den Zugang zum Customer Control (inkl. Statistik und Routing) frei zu schalten, wenn die Zugangskennung mit dem zugehörigen Passwort angegeben wird. Der Kunde hat NetAachen von einem Missbrauch oder der Weitergabe seines Passwortes oder der Zugangskennung unmittelbar in Kenntnis zu setzen.

Der Kunde kann selbsttätig sein Passwort im Customer Control ändern.

3.2 Anrufweiterleitung

Bei einer Weiterleitung von Gesprächen zu einem Anschluss eines Dritten muss der Kunde sicherstellen, dass der Inhaber desjenigen Anschlusses, zu dem die Anrufe weitergeleitet werden sollen, damit einverstanden ist. Even-

tuelle gesetzliche oder behördliche Vorgaben für eine Anrufweiserschaltung hat der Kunde zu beachten.

3.3 Inhalte

Der Kunde ist verpflichtet, die gesetzlichen Vorschriften bezüglich des Angebotes von Mehrwertdiensten in Bezug auf Verbraucherschutz, insbesondere nach dem TKG und dem Mehrwertdienstegesetz – soweit einschlägig – einzuhalten. Der Kunde ist ferner verantwortlich für die Rechtmäßigkeit der von ihm angebotenen Inhalte, Dienstleistungen und Produkte. Der Kunde wird bei der Erbringung seiner Mehrwertdienste den Nutzern seinen Namen (Firma) und Anschrift sowie Name und Anschrift der Vertretungsberechtigten angeben, soweit dies nach § 6 TDG erforderlich ist. Der Kunde wird gegenüber den Nutzern durch geeignete Maßnahmen bzw. durch die Gestaltung des Dienstes klarstellen, dass die angebotenen Inhalte ausschließlich eigene oder fremde Inhalte des Kunden darstellen. Es darf in keiner Weise der Eindruck erweckt werden, dass diese Inhalte eigene oder fremde Inhalte der NetAachen und/oder ihrer Erfüllungsgehilfen sind.

Verstößt der Kunde gegen vorstehende Pflichten hat er NetAachen und/oder deren Erfüllungsgehilfen bei einer Inanspruchnahme durch Dritte freizustellen und bei einer schuldhaften Verletzung sämtliche Schäden der NetAachen und/oder ihrer Erfüllungsgehilfen zu ersetzen.

3.4 Widerruf/Rückgabe oder Änderung der Rufnummernzuteilung

Der Kunde ist verpflichtet, NetAachen unverzüglich über den Widerruf der zugeleiteten Rufnummer für Telefonmehrwertdienste der Bundesnetzagentur zu unterrichten. Ferner hat der Kunde die Änderungen seiner Rufnummer oder die Rückgabe der Rufnummer an die Bundesnetzagentur NetAachen unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

NetAachen wird unverzüglich nach Zugang der Mitteilung, frühestens jedoch zu dem mitgeteilten Zeitpunkt, zu dem ein Widerruf oder eine Rückgabe der Rufnummer wirksam wird, die Rufnummer abschalten. Der Kunde bleibt gleichwohl verpflichtet, die nutzungsunabhängigen Gebühren weiter zu zahlen, die bis zum nächstmöglichen Kündigungszeitpunkt ohne Abschaltung angefallen wären, wenn der Kunde zum Zeitpunkt der Mitteilung die Kündigung erklärt bzw. erklären würde. Etwaige ersparte Aufwendungen hat NetAachen hiervon abzusetzen.

4 Tarifierung

4.1 Allgemeines

Grundlage für alle Preise sind die aktuellen Preislisten zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung. Die Tarife und Konditionen werden in den Preislisten näher erläutert.

4.2 Rechnungsstellung

Der Kunde erhält seine Rechnung postalisch. NetAachen ermöglicht es dem Kunden auf Wunsch, die Abrechnung per Online-Service abzurufen. Entscheidet sich der Kunde für diese Möglichkeit, wird dem Kunden keine schriftliche Abrechnung mehr zugestellt.

4.3 Portierung

Portierung einer 0800-Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber. Die Kosten der Portierung sind in der entsprechenden Preisliste geregelt.

5 Service Level

5.1 Verfügbarkeiten

Das Netz hat eine mittlere Verfügbarkeit über 365 Tage von 99,5 %. Die Verfügbarkeit ist als Mittelwert aller den Kunden überlassenen Sprachanschlüssen zu bilden. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten bleiben bei der Berechnung außer Betracht.

5.2 Wartung

Wartungen sind geplante Außerbetriebnahmen und ordentliche Reparaturen. Geplante Außerbetriebnahmen sind Außerbetriebnahmen zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes der NetAachen oder des Netzes eines Erfüllungsgehilfen von NetAachen, sofern diese Arbeiten in einem angekündigten Wartungsfenster erfolgen, das regelmäßig außerhalb der Geschäftszeit liegt und die jeweilige Außerbetriebnahme mindestens zwei Wochen vorher angekündigt wird.

Ordentliche Reparaturen sind Reparaturen, die aufgrund einer notwendig werdenden Entstörung von Systemen und aktuellen Problemen im Netzwerk der NetAachen oder eines von NetAachen eingesetzten Erfüllungsgehilfen erfolgen und im Reparaturfenster von 3–6 Uhr erfolgen.

Die Reparaturzeiten werden jedoch für die Ermittlung der Entstörfrist nach Ziff. 5.6 berücksichtigt, wenn die Reparatur zur Entstörung einer vom Kunden gemeldeten Störung erfolgt.

Wartungen berechtigen nicht zur Minderung, soweit die geschuldete Verfügbarkeit nicht unterschritten wird.

5.3 Störung

Als Störung werden alle Zustände bezeichnet, bei denen ein System oder ein Dienst nicht über die vertraglich vereinbarten Schnittstellen erreichbar ist oder nicht die vom Kunden erwarteten Ergebnisse in einer normalen Antwortzeit liefert.

Nicht als Störung gelten Wartungen nach 5.2.

Ist die Erreichbarkeit eines Systems oder eines Dienstes durch Störungen in Systemen, Komponenten oder Diensten des Kunden begründet, fällt dieses nicht in den Hoheitsbereich der NetAachen und es handelt sich nicht um eine Störung.

Jeder Kunde ist gehalten, die Symptome einer Störung möglichst genau zu beschreiben.

Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist NetAachen gemäß Ziff. 4.1 der AGB berechtigt, dem Kunden durch die Fehlersuche, Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

Werden Störungen innerhalb der Entstörungsfrist beseitigt, ist eine Minderung für diesen Zeitraum ausgeschlossen, soweit die geschuldete Verfügbarkeit nicht unterschritten wird.

5.4 Servicebereitschaft

Die Hotline der Servicebereitschaft ist 24 Stunden an 7 Tagen pro Woche besetzt. Die Servicebereitschaft nimmt Störmeldungen entgegen, qualifiziert diese und leitet die Meldungen an Fachpersonal weiter.

Die Servicebereitschaft führt selbst keine Entstörung durch. Die Service-Hotline ist unter der Rufnummer 0800-2222-111 zu erreichen.

Supportdienstleistungen (Fragen zur Konfiguration von Routing-Plänen, Fragen bei der Erstellung von Statistiken, Passwortänderungen etc.) werden in der Zeit Montag bis Freitag von 8–18 Uhr, mit Ausnahme von gesetzlichen und regionalen Feiertagen, erbracht.

5.5 Störungsdauer

Eine Störung beginnt mit der Meldung der Störung durch den Kunden oder einer maschinell automatisiert ausgelösten Störmeldung. Eine Störung endet mit der Meldung der Entstörung durch NetAachen.

Ist es nicht möglich, eine Entstörung an den Kunden zu melden, so gilt der dokumentierte Versuch der Entstörungsmeldung als Meldung zur Entstörung.

5.6 Entstörzeiten

Entstörzeiten sind Montag bis Freitag von 8–20 Uhr. Ist für die angebotenen Dienste diese Entstörzeit nicht akzeptabel, kann durch Abschluss eines gesonderten Service-Level-Agreement-Vertrages die Entstörzeit den Bedürfnissen des Kunden angepasst werden. Innerhalb der Entstörzeit beträgt die Wiederherstellungszeit 6 Stunden.

6 Vertragslaufzeit und Kündigung

6.1 Die Mindestvertragslaufzeit für die Standardleistung beträgt zwölf Monate. Die Mindestvertragslaufzeit beginnt zum vereinbarten Zeitpunkt der Bereitstellung von Pro Phone Service Call 0800. Der Vertrag kann mit einer Frist von einem Monat zum Ende der Mindestlaufzeit und anschließend mit einer Frist von 30 Tagen gekündigt werden. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

6.2 NetAachen ist unabhängig von einer Mitteilung des Kunden nach Ziff. 3.4 berechtigt, den Vertrag zu kündigen zu dem ein Widerruf der Rufnummernzuteilung oder eine Rückgabe der Rufnummer durch den Kunden wirksam wird. In diesem Falle hat der Kunde NetAachen entsprechend Ziff. 3.4 zu entschädigen.

6.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung gemäß Ziff. 10 der AGB bleibt unberührt.