

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
MANET GMBH

SMS-CONNECT



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
MANET GMBH

SMS-CONNECT

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt SMS-Connect der MANet GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
 - 1.1 Nachrichtenversand
 - 1.2 Schnittstelle
 - 1.3 Versandmenge
 - 1.4 Versandmethode
 - 1.5 Netzbetreiber und Service Provider
 - 1.6 Datenspeicherung
2. Entstörung
 - 2.1 Service Level
 - 2.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 2.1.2 Servicebereitschaft
 - 2.1.3 Reaktionszeit
 - 2.1.4 Entstörungsfrist
 - 2.1.5 Terminvereinbarung
 - 2.1.6 Rückmeldung
3. Vertragsbeendigung

SMS-CONNECT

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden zur Verteilung von Short Messages (SMS) eine Plattform zur Verfügung. Die Plattform für die Übermittlung der Kurznachrichten an Mobilfunk- und Festnetzteilnehmer wird über eine zentrale Schnittstelle bedient. Die Anlieferung des zu versendenden Inhalts erfolgt über ein Standardprotokoll (z. B. XML) mittels einer IP-Verbindung, bzw. Direkteingabe über eine Website. Die Zustellung der Nachricht erfolgt über Anbindungen an die deutschen Mobilfunknetze, das deutsche Festnetz und an internationale Netze. Der Empfang von Kurznachrichten ist optional über eine Festnetz-, Mobilfunkrufnummer oder Kurzwahlen bei den Mobilfunknetzbetreibern und Service Providern möglich.

1.1 Nachrichtenversand

Die Anbindung an die SMS Serverplattform erfolgt wahlweise über

- eine Standardinternetverbindung
- über einen Open VPN Tunnel (kostenpflichtig)
- über eine Layer2 Verbindung (kostenpflichtig)

Der Kunde erhält einen Benutzernamen und ein Passwort, das ihn für die Nutzung authentifiziert.

1.2 Schnittstelle

Die Übergabe größerer Mengen erfolgt über folgende Schnittstellen:

- Upload eines Files via einer XML Schnittstelle

Der Kunde erhält nach Vertragsabschluss eine Dokumentation der Schnittstellen.

Gleichzeitig steht über eine Webseite eine Eingabemaske zur Verfügung, mit der SMS einzeln versendet werden können.

Es stehen folgende Inhaltsfelder zur Übertragung zur Verfügung:

- Absender Rufnummer (kann leer gelassen oder überschrieben werden. Hierbei sind vom Kunden die rechtlichen Vorschriften des TK-Gesetzes einzuhalten)
- Empfänger Rufnummer
- Text mit 160 Zeichen (140 Octett entspricht 160 Zeichen bei 7-bit Codierung).
- Optional Werbetext (*verringert die Anzahl der Zeichen im Text)

Der Zeichensatz UTF-8 ist zwingend notwendig.

Statusmeldungen über den Versand werden vom Gateway automatisch ausgegeben.

- Beispiel: Versand OK, Nummer nicht erreichbar etc. (Weitere Details sind der technischen Beschreibung zu entnehmen)

1.3 Versandmenge

Standard: max. 2 SMS pro Sekunde

Die Plattform bietet eine standardisierte Durchsatzrate von 2 SMS/Sekunde,

(Standardaufteilung: T-Mobile = 40% / Vodafone = 40% / E-Plus = 12% / O2 = 8%), welche optional erhöht werden kann. Die Mobilfunknetzbetreiber garantieren weder eine Durchsatzrate noch geben sie eine Zustellgarantie. (Siehe Punkt 1.5)

Eine höhere Versandzahl pro Sekunde ist gegen Aufpreis möglich.

1.4 Versandmethode

Die SMS kann mit zwei unterschiedlichen Methoden zum Kunden gesendet werden.

Wahlweise kann die SMS auf der SIM-Card gespeichert werden, oder als FLASH SMS gesendet werden. Dadurch wird die Nachricht nicht automatisch auf dem Handy/Telefon gespeichert.

SMS-CONNECT

1.5 Netzbetreiber und Service Provider

Die Mobilfunknetzbetreiber und Service Provider behalten sich vor, die Nutzung ihrer SMS Center (SMSC) betriebsbedingt vorübergehend einzuschränken, zu unterbrechen oder den Durchsatz zu begrenzen. Es werden alle angelieferten SMS berechnet. Das gilt auch für nicht vergebene oder nicht mehr vergebene, falsche oder fremde Rufnummern, sowie Nachrichten die nicht innerhalb der Gültigkeitsdauer zugestellt werden können. Die Zustellung wird nicht garantiert.

1.6 Datenspeicherung

Der Kunde erhält einen Zugang zum Kundenportal. Der aktuelle Verbrauch in Stückzahl wird im Onlineportal angezeigt. Es wird der aktuelle Monat angezeigt und es können individuelle Zeiträume ausgewählt und ausgewertet werden bzw. auch als .csv Datei heruntergeladen werden. Die letzten 6 Monate stehen zum Herunterladen zur Verfügung und entsprechen dem Einzelverbindungsformular.

2. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

2.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

Wird der Netzzugang mittels Remote VPN (Dial-In), IP-VPN oder ADSL/SDSL realisiert, gilt nur der Standard Service. Premium Service ist in diesem Fall nicht möglich.

Für die Leistung Premium Service fallen zusätzliche Entgelte gemäß Preisliste an.

2.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer 0800-6883633 entgegen.

2.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

Premium Service: montags bis sonntags, sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0.00 bis 24.00 Uhr

2.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (8) Stunden während der in Ziffer 2.1.2 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (4) Stunden während der in Ziffer 2.1.2 definierten Servicebereitschaft

2.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 2.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft die Störung innerhalb von acht (8) Stunden während der Servicebereitschaftszeit. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden, die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann.

SMS-CONNECT

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 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.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang dem Servicetechniker der Gesellschaft unverzüglich ungehinderten Zutritt zu sämtlichen Räumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

2.1.5 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin für den Besuch eines Servicetechnikers vor Ort. Dieser Termin wird mit einer Zeitspanne von einer Stunde angegeben (z.B. „zwischen 9.00 und 10.00 Uhr“).

2.1.6 Rückmeldung

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

3. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde wahlweise die ihm leihweise von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Geräte innerhalb einer Frist von vier Wochen nach Vertragsende an die Gesellschaft zurückgeben (mit der Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Gesellschaft) oder entsprechend des Restwertes käuflich erwerben. Werden die Geräte nicht fristgemäß an die Gesellschaft zurückgegeben, erfolgt automatisch eine Verrechnung auf Basis des Restwertes mit der Abschlussrechnung.