

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
MANET GMBH

SERVICERUFNUMMER



PFALZKOM | MANET
ZUKUNFT VERBINDET

SERVICERUFNUMMER

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt Servicerufnummern der MAnet GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
2. Qualitätsmerkmale
 - 2.1 Leistungsmerkmale
 - 2.1.1 Verbindungen
 - 2.1.2 Anbietervergütung
 - 2.1.3 Online-Manager
 - 2.2 Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Produkten
 - 2.2.1 Sonderrufnummer 0800
 - 2.2.2 Sonderrufnummer 0180
 - 2.2.3 Sonderrufnummer 0137
 - 2.2.4 Sonderrufnummer 0700
 - 2.2.5 Sonderrufnummer 0900
 - 2.3 Verfügbarkeit
 - 2.3.1 Jährliche Verfügbarkeit
 - 2.3.2 Durchlasswahrscheinlichkeit
3. Bereitstellung
 - 3.1 Einrichtung der Sonderrufnummer
 - 3.2 Anpassung der Sonderrufnummer
 - 3.3 Einrichtung der Rufziele
4. Zusätzliche Leistungen
 - 4.1 Beauftragungsservice
 - 4.2 Ursprungsabhängiges Routing
 - 4.3 Zeitabhängiges Routing
 - 4.4 Portierung
5. Entstörung
 - 5.1 Service Level
 - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.1.2 Servicebereitschaft
 - 5.1.3 Reaktionszeit
 - 5.1.4 Entstörungsfrist
 - 5.1.5 Zwischenmeldung
 - 5.1.6 Terminvereinbarung
 - 5.1.7 Rückmeldung
6. Vertragsbeendigung

SERVICERUFNUMMER

BEANTRAGUNG DER SONDERRUFNUMMER

Es obliegt dem Kunden, die Zuteilung der Sonderrufnummer bei der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (nachfolgend Bundesnetzagentur) zu beantragen.

Die weiteren Leistungen der Gesellschaft stehen unter der Voraussetzung, dass der Kunde der Gesellschaft eine Kopie des Zuteilungsbescheids der Bundesnetzagentur zur Verfügung stellt.

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft richtet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Sonderrufnummer des Kunden ein.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1 Leistungsmerkmale

2.1.1 Verbindungen

Die Gesellschaft leitet Anrufe aus dem Inland, insbesondere von analogen Telefonanschlüssen, ISDN-Anschlüssen und nationalen Mobilfunkanschlüssen, zu den vom Kunden bestimmten Zielen weiter.

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.

2.1.2 Anbietervergütung

Bei den hierfür vorgesehenen Diensten zahlt die Gesellschaft an den Kunden eine Anbietervergütung gemäß der jeweils gültig vereinbarten Preisliste. Die Ausschüttung des Entgelts erfolgt, nachdem die Gesellschaft die zu ihrer Berechnung erforderlichen Abrechnungen vorliegen, frühestens jedoch vier Wochen nach Ablauf des Monats, in dem die Anrufe erfolgten.

Ist der Anrufer Vertragspartner der Gesellschaft als Teilnehmernetzbetreiber, so gilt: Verweigert der Anrufer gegenüber der Gesellschaft die Begleichung der Rechnung für Anrufe zu der Sonderrufnummer, so ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, ihre Forderung gegen den Anrufer durchzusetzen. Hat der Anrufer das Entgelt bereits entrichtet und fordert er es von der Gesellschaft zurück, ist die Gesellschaft zur Rückzahlung berechtigt.

Im Fall der Nichtzahlung durch den Anrufer oder der Rückzahlung an den Anrufer entfällt der Anspruch des Kunden hinsichtlich der - auf die nicht bezahlten Anrufe - entfallenden Anbietervergütung. Soweit die Gesellschaft die Anbietervergütung schon an den Kunden geleistet hat, kann sie diese zurückzufordern. Die Gesellschaft wird dem Kunden in diesem Fall im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die zur Durchsetzung einer etwaigen Forderung gegenüber dem Anrufer erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, soweit diese der Gesellschaft vorliegen.

Ist der Anrufer Vertragspartner eines anderen Teilnehmernetzbetreibers, so gilt: Verweigert dieser Teilnehmernetzbetreiber oder der unmittelbare Zusammenschaltungspartner der Gesellschaft, über den der Anruf an die Gesellschaft weitergeleitet wurde, gegenüber der Gesellschaft die Begleichung der Rechnung für Anrufe zu der Sonderrufnummer, so ist die Gesellschaft nicht verpflichtet, ihre Forderung durchzusetzen.

Fordert der Teilnehmernetzbetreiber oder der unmittelbare Zusammenschaltungspartner bereits an die Gesellschaft gezahlte Entgelte für Anrufe auf der Sonderrufnummer zurück, ist die Gesellschaft zur Rückzahlung berechtigt. Im Fall der Nichtzahlung durch den Teilnehmernetzbetreiber bzw. Zusammenschaltungspartner oder der Rückzahlung an diesen, entfällt der Anspruch des Kunden hinsichtlich der

SERVICERUFNUMMER

auf die nicht bezahlten Anrufe entfallenden Anbietervergütung. Die Gesellschaft wird dem Kunden in diesem Fall im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die zur Durchsetzung einer etwaigen Forderung gegenüber dem Anrufer erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen, soweit diese der Gesellschaft vorliegen.

Die Gesellschaft ist ferner berechtigt, die Anbietervergütung bei Vorliegen von Tatsachen, die den Verdacht einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Sonderrufnummer begründen, bis zur endgültigen Klärung, längstens jedoch für zwölf (12) Monate, einzubehalten. Soweit die Gesellschaft die Anbietervergütung bereits ausgezahlt hat, kann sie bei Vorliegen von Tatsachen, die den Verdacht einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung der Sonderrufnummer begründen, vom Kunden verlangen, diese Vergütung bis zur endgültigen Klärung zurückzuzahlen. Die Gesellschaft kann die Rückzahlung wegen rechts- oder vertragswidriger Nutzung jedoch spätestens zwölf (12) Monate nach der Auszahlung verlangen. Ergibt die Klärung eine gesetzes- oder vertragswidrigen Nutzung der Sonderrufnummer, entfällt der Anspruch des Kunden auf die Anbietervergütung.

2.1.3 Online-Manager

Die Gesellschaft stellt dem Kunden auf Wunsch gegen Aufpreis gemäß Preisliste eine internetbasierte 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.

2.2 Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Produkten

2.2.1 Sonderrufnummer 0800

Die Sonderrufnummer 0800 ist nur für Anrufe aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen erreichbar. Die Sonderrufnummer 0800 ist ferner in der Regel aus öffentlichen Telefonstellen nicht erreichbar. Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (ohne Sonder- und Notrufnummern).

2.2.2 Sonderrufnummer 0180

Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer im einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (ohne Sonder- und Notrufnummern).

2.2.3 Sonderrufnummer 0137

Die Gesellschaft stellt dem Kunden die Servicerufnummer 0137 für die Dauer des Vertrags zur Verfügung. Nach Vertragsende kann die Gesellschaft die Rufnummer sofort für andere Kunden nutzen. Die Servicerufnummer 0137 ist nur für Anrufe aus nationalen Fest- oder Mobilfunknetzen erreichbar. Bei der Zielrufnummer muss es sich um eine Rufnummer im deutschen Festnetz handeln (ohne Sonder- und Notrufnummern). 0137-Servicerufnummern sind für kurze Anrufe bestimmt. Dauert die Verbindung länger als 18 Sekunden, reduziert sich die Ausschüttung um den in der Preisliste hierfür bestimmten Betrag. Die Verbindung wird nach 300 Sekunden automatisch unterbrochen.

SERVICERUFNUMMER

Die Gesellschaft stellt dem Kunden neben der Rufnummer einen Dienst zur Verfügung, mit dessen Hilfe die Anrufe gezählt werden (Standard-Dienst). Der Kunde kann den Standard-Dienst nach der ersten Einrichtung durch die Gesellschaft über eine 01805-Rufnummer per DTMF-Auswahlmenü konfigurieren.

Der Kunde kann bis zu 100 Durchwahlen pro Servicrufnummer einrichten (-00 bis -99). Bei Gewinnspielen werden die Gewinner aus allen Anrufen unabhängig von der Durchwahl ermittelt. Die Konfiguration und Gewinner-Ermittlung erfolgt durch den Kunden über die Anwahl einer 01805-Rufnummer mit DTMF-Auswahlmenü. Die Gewinner-Ermittlung erfolgt per Zufallsgenerator. Der Kunde kann Anruferzahlen ermitteln und Aktionszeiträume festlegen. Für hiervon abweichende Voting-Dienste ist ein gesondertes Angebot der Gesellschaft einzuholen (individueller Dienst).

2.2.4 Sonderrufnummer 0700

Auf Wunsch des Kunden leitet die Gesellschaft gegen den in der Preisliste bestimmten Aufpreis die bei der Sonderrufnummer eingehenden Anrufe im Rahmen der technischen und rechtlichen Möglichkeiten gemäß dem vereinbarten Routing-Schema an eine oder mehrere Zielrufnummern weiter. Bei der Zielrufnummer, auf die die Anrufe weitergeleitet werden, muss es sich um eine Rufnummer in einem deutschen Fest- oder Mobilfunknetz handeln (außer Sonder- und Notrufnummern). Der Kunde kann dabei über eine Sperrliste (Blacklist) aus den bei der Sonderrufnummer ankommenden Anrufen bis zu 10 voll- oder teilqualifizierte Rufnummern von der Weiterleitung zu den Zielrufnummern ausschließen. Anrufer, die durch die Blacklist vom Kunden ausgeschlossen sind, werden automatisch auf die zugehörige Voicebox weitergeleitet. Die Zeitfenster dürfen die Grenze eines Tages nicht überschreiten.

Bei Überschneidung zwischen zwei Zeitfenstern gilt die Grenze des erstgenannten Zeitfensters.

Es gilt für 0700 folgendes Routing-Schema:

Der Kunde kann bis zu 9 Zielrufnummern (zusätzlich zu dem nicht durch den Kunden veränderbaren Ziel „Voicebox“) und bis zu 5 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. Ist einem Zeitfenster mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte Zielrufnummer weitergeleitet. In einer Standardrufnummernkette kann der Kunde bis zu vier der Zielrufnummern dergestalt zuordnen, dass Anrufe außerhalb der definierten Zeitfenster zu einer der Zielrufnummern weitergeleitet werden. Sind der Standardrufnummernkette mehr als eine Zielrufnummer zugeordnet, wird der Anruf zunächst auf die erstgenannte 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.

Der Kunde kann die in der Standardrufnummernkette und den Zeitfenstern angegebenen Routing-Schemata umgehen, indem er ein alternatives Begleitziel (Zielrufnummer „Follow-Me“) aktiviert.

SERVICERUFNUMMER

Die Gesellschaft stellt dem Kunden eine „Do-not-disturb“-Funktion mit einer Vorzugsliste („Whitelist“) zur Verfügung. In der Whitelist kann der Kunde bis zu 10 teil- oder vollqualifizierte Rufnummern angeben. Aktiviert der Kunde die „Do-not-disturb“-Funktion, erreichen ihn ausschließlich Anrufer, deren Rufnummer in der Whitelist enthalten ist. Anrufer, deren Rufnummer nicht durch die Whitelist erfasst werden, werden, sofern die Do-not-disturb-Funktion aktiviert ist, automatisch auf die zugehörige „Voicebox“ weitergeleitet.

2.2.5 Sonderrufnummer 0900

Die Rufnummer für den Service 0900 besteht aus der bundeseinheitlichen Servicekennung 0900, der Tarifkennung (1, 3 oder 5) und einer 6-stelligen Rufnummer.

2.3 Verfügbarkeit

2.3.1 Jährliche Verfügbarkeit

Die jährliche Verfügbarkeit des Dienstes beträgt mindestens 99,5 %. Die Verfügbarkeit wird auf Basis einer Messperiode von einem Jahr beginnend mit dem Bereitstellungsdatum ermittelt und beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem der Dienst im vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung steht.

2.3.2 Durchlasswahrscheinlichkeit

Die Verbindungswünsche werden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer mittleren Durchlasswahrscheinlichkeit von 98 % realisiert. Die Durchlasswahrscheinlichkeit ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Belegungsversuch von einem beliebigen Übergabepunkt am Eingang des Netzes der Gesellschaft zu einem beliebigen Endpunkt am Ausgang dieses Netzes durchgeschaltet werden kann.

3. BEREITSTELLUNG

3.1 Einrichtung der Sonderrufnummer

Der Kunde nennt der Gesellschaft im Auftragsformular den gewünschten Termin für die Bereitstellung / die Portierung der Sonderrufnummer. Die Gesellschaft ist bestrebt, die Freischaltung zu dem vom Kunden gewünschten Termin umzusetzen. Eine Haftung hierfür kann nicht übernommen werden. Die vom Kunden gewünschte Verkehrslenkung (Routing) der auf seiner Sonderrufnummer eingehenden Anrufe zu den vom Kunden vorgegebenen Zielen wird in der Service-Logik abgebildet. Die Gesellschaft erstellt die Service-Logik nach den vom Kunden übermittelten Vorgaben im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

3.2 Anpassung der Sonderrufnummer

Der Kunde kann die Gesellschaft 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 die Gesellschaft-Preisliste für Sonderrufnummern. Änderungsaufträge werden in der Regel innerhalb von drei Werktagen (Montag bis Freitag) zeitnah durchgeführt. Die Annahme von Änderungsaufträgen erfolgt während der allgemeinen Geschäftszeiten Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr.

3.3 Einrichtung der Rufziele

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

SERVICERUFNUMMER

4. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach gesonderter Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

4.1 Beauftragungsservice

Auf Wunsch unterstützt die Gesellschaft den Kunden bei den Formalitäten für die Beauftragung der Sonderrufnummer oder übernimmt die Formalitäten für die Mitnahme der Sonderrufnummer von dem bisherigen Betreiber (Portierung).

Die Kosten, die durch die Beantragung der Sonderrufnummer bei der BNetzA entstehen, werden vom Kunden getragen.

4.2 Ursprungsabhängiges Routing

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

4.3 Zeitabhängiges Routing

Die Gesellschaft bietet 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.

4.4 Portierung

Portierung einer Sonderrufnummer zu einem anderen Netzbetreiber ist möglich.

5. 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.

5.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

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

5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

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

5.1.2 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 freitags von 0.00 bis 24.00 Uhr.

5.1.3 Reaktionszeit

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

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft

SERVICERUFNUMMER

5.1.4 Entstörungsfrist

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) 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 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 Techniker der Gesellschaft unverzüglich ungehinderten Zutritt zu den Kunden-Räumlichkeiten gewähren und ihn im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.1.5 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert die Gesellschaft den Kunden, während der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft unter der Rufnummer 0621 585 30 00 über den Bearbeitungsstand.

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

5.1.6 Terminvereinbarung

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 4.1.4 definierte Entstörungsfrist.

5.1.7 Rückmeldung

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

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) muss der Kunde die ihm von der Gesellschaft zur Verfügung gestellten Unterlagen und Passwörter innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Vertragsende an die Gesellschaft zurückgeben (mit der Post oder Abgabe in den Geschäftsräumen der Die Gesellschaft).