

**Leistungsbeschreibung
und
Entgeltbestimmung
für
Priority Customer Contact Solutions
0800**

Version 2.3

Gültig für Neubestellungen ab dem 1.10.2006

UPC Austria GmbH
Handelskai 94-96
A-1200 Wien
Gratis Business Hotline 0800 252 252
Fax: +43-(0)1-252 52 252
E-Mail: businessinfo@priority.at
www.priority.at

Stand: 1.12.2006



1.	Grundleistung.....	1
1.1	Einrichtung	1
1.2	Verbindungen.....	1
1.2.1	Zielanschlüsse	1
1.2.2	Erreichbarkeit.....	1
1.3	Leistungspaket.....	2
1.4	Rufnummern.....	2
1.4.1	Zielrufnummern	2
1.4.1.1	Inland.....	2
1.4.1.2	Ausland.....	2
1.4.2	Standardrufnummern	3
1.4.3	Wunschrufnummern.....	3
1.4.3.1	Rufnummer silber.....	3
1.4.3.2	Rufnummer gold.....	3
1.4.3.3	Einzelrufnummern	4
1.5	Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP).....	4
1.6	Rufnummernreservierung	4
2	Standarddienste.....	4
2.1	Rechnung	4
2.2	Telefonbuch.....	5
2.2.1	Standardeintrag.....	5
2.2.2	Sondereintrag	5
2.2.3	Änderungen	5
2.2.4	Geheimnummer	5
2.3	Auskunftsdienst.....	5
2.4	Verbindungsentgelte.....	5
2.4.1	Basisverbindungsentgelt	6
2.4.2	Aufpreis für Mobil	6
2.4.3	Entgelt für Anrufzustellung	6
2.4.4	Verbindungsentgelt Voice Response Dienste.....	6
2.4.5	Berechnungsschema der monatlichen Entgelte.....	7
2.4.6	Zeitzone	7
2.4.6.1	Geschäftszeit	7
2.4.6.2	Freizeit.....	7
3	Optionale Zusatzdienste.....	7
3.1	Routing	7
3.1.1	Anrufverteilung nach Zeit und Datum	7
3.1.2	Prozentuelle Anrufverteilung	7
3.1.3	Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern	8
3.1.4	Anrufverteilung nach Postleitzahl	8
3.1.5	Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter.....	8
3.1.6	Warteschleife mit Priorisierung.....	8
3.1.7	Überlauf	9
3.1.8	Sprachmenüauswahl.....	9
3.1.9	Begrüßungsansage.....	9
3.1.10	Informationsansage.....	9
3.1.11	Mobilnetzsperrung.....	10
3.1.12	Flexible Routingänderung	10
3.2	Webtool.....	10
3.2.1	Monitoring/Reporting via Web	10
3.2.2	Steuerung der Ziele via Web.....	10
3.2.3	Komplette Steuerung via Web.....	11
3.2.4	Feature-Paket Premium	11
3.3	Management Features	11
3.3.1	Skriptänderung Standard	11

3.3.2	Skriptänderung Express	11
3.3.3	Aktivierung Express	12
3.4	Rechnungsbezogene Dienste	12
3.4.1	Rufnachweis	12
3.4.2	Traffic Report	12
3.4.3	Zahlschein.....	12
3.4.4	Qualifizierte Mahnung	13
3.4.4.1	Zahlungsverzug.....	13
3.4.4.2	Inkasso	13
3.4.4.3	Sperre	13
4	<u>Wartung</u>	<u>13</u>

Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmung für Priority Customer Contact Solutions 0800

Alle angeführten Entgelte verstehen sich, falls nicht anders angeführt, in Euro exkl. USt.

1. Grundleistung

1.1 Einrichtung

UPC Austria GmbH überlässt ihrem Kunden für ankommende Verbindungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine Rufnummer für Priority Customer Contact Solutions 0800. Diese Rufnummer ist in den technischen Einrichtungen des Telekommunikationsnetzes von UPC Austria hinterlegt, welches auch die Zielanschlüsse des Kunden, denen die Anrufe zugeleitet werden sollen, enthält. Aufgrund der Programmierung in den technischen Einrichtungen werden die Anrufe an die vom Kunden angegebenen Zielrufnummern weitergeleitet. Sind die vom Kunden gewünschten Rufnummern nicht im Standardrufnummernkontingent von UPC Austria enthalten, ist die Programmierung im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten mittels Einzelrufnummern realisierbar.

Die Rufnummern für Priority Customer Contact Solutions 0800 haben eine bundesweit einheitliche Bereichskennzahl für tariffreie Dienste (Vorwahl) und eine sechsstellige Rufnummer. Die Struktur der Bereichskennzahl lautet 080X, wobei X für eine Ziffer zwischen 0 und 9 steht.

Die betriebsfähige Bereitstellung des Verkehrsführungsprogrammes für Priority Customer Contact Solutions 0800 erfolgt spätestens zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen bzw. nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin.

1.2 Verbindungen

1.2.1 Zielanschlüsse

Als Zielanschlüsse von Verbindungen kommen nationale oder internationale Einzelanschlüsse (ohne Durchwahl) bzw. ISDN-Anschlüsse (mit oder ohne Durchwahl), sowie im Telekommunikationsnetz von UPC Austria verfügbare Standardansagen in Betracht.

Der anschlussbezogene Dienst Anonymruf wird verpflichtend aktiviert.

Zielanschlüsse mit Priority Customer Contact Solutions 0800 sind für den Anrufer von österreichischen Festnetzanschlüssen und von österreichischen Mobilanschlüssen, soweit mit den jeweiligen Festnetz- bzw. Mobilnetzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden, entgeltfrei erreichbar. Zielanschlüsse mit Priority Customer Contact Solutions 0800 sind für Anrufe aus öffentlichen Telefonzellen nicht erreichbar.

1.2.2 Erreichbarkeit

Rufnummern von Priority Customer Contact Solutions 0800 sind standardmäßig so eingerichtet, dass sie aus allen Telekommunikationsnetzen mit Ausnahme öffentlicher Telefonzellen erreichbar sind. Verbindungen mit Anschlüssen aus anderen Netzen mit Rufnummern für Priority Customer Contact Solutions 0800 sind möglich, soweit Vereinbarungen zwischen

den jeweiligen Netzbetreibern mit UPC Austria bestehen. Es kann hierbei (vor allem bei der Einrichtung in Mobilfunknetzen) zu unterschiedlich langen Einrichtungszeiten kommen. Außerdem können sich dabei die Übertragungsart, der Frequenzbereich und die Übertragungsqualität ändern.

Verbindungen mit Anschlüssen aus dem Ausland werden nur hergestellt, soweit mit den ausländischen Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden. Seitens von UPC Austria ist eine Anwahl von Priority Customer Contact Solutions 0800 Rufnummern aus ausländischen Telekommunikationsnetzen nicht verhindert. (Landeskennzahl von Österreich 0043, gefolgt von 80X und der Rufnummer des Kunden.)

Aus Gründen der Netzsicherheit kann UPC Austria die Weiterleitung der generierten Anrufe zu den Zielanschlüssen begrenzen, wenn nicht mindestens 20% der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen abgefragt werden.

1.3 Leistungspaket

Es wird innerhalb aller festen Netze in Österreich ein entfernungsunabhängiges, vom Ort des Anrufers unabhängiges (originierungsunabhängiges) Verrechnungsmodell angeboten.

Für weitergeleitete Anrufe ins Ausland werden gesonderte Entgelte verrechnet.

1.4 Rufnummern

1.4.1 Zielrufnummern

Als Zielrufnummer ist jede Einrichtung einer geographischen Rufnummer zu verstehen. Anrufe zu Priority Customer Contact Solutions 0800 Rufnummern werden zu Zielrufnummern weitergeleitet. Eine Zielrufnummer besteht aus einer etwaigen Landeskennzahl für Auslandszielrufnummern, der Regionalkennzahl (Vorwahl), der Teilnehmernummer und einer etwaigen Durchwahl.

Als Zielrufnummern können sowohl Inlandsadressen als auch Auslandsadressen genannt werden, jedoch keine Zielrufnummern bei denen Verbindungsentgelte mit Auszahlungsbetrag für den Angerufenen verrechnet werden (z.B.: Rufnummern mit den Bereichskennzahlen 0900, 0930).

1.4.1.1 Inland

Im Inland können Anrufe bei Rufnummern von Priority Customer Contact Solutions 0800 zu Zielrufnummern mit

- Einzelanschlüssen
- ISDN-Anschlüssen
- Ansagen &
- zu mobilen Anschlüssen

umgeleitet werden.

1.4.1.2 Ausland

Im Ausland können Anrufe bei Rufnummern von Priority Customer Contact Solutions 0800 zu Zielrufnummern mit

- Einzelanschlüssen

- ISDN-Anschlüssen

umgeleitet werden.

Für Zielrufnummern im Ausland müssen die Auslandsdestinationen im Verkehrsführungsprogramm von UPC Austria enthalten sein.

1.4.2 Standardrufnummern

Als Grundleistung werden - ohne Bereichskennzahl - sechsstellige Standardrufnummern (080X YYY YYY) überlassen. Der Kunde erhält die nächste verfügbare Rufnummer aus dem UPC Austria Rufnummernplan. Hierbei hat der Kunde keine Möglichkeit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen, eine bestimmte Rufnummer zu wählen oder auch die Rufnummernlänge zu bestimmen.

UPC Austria hat die Rufnummern aus dem Rufnummernplan in Kategorien eingeteilt, welche unterschiedliche monatliche Entgelte haben. Die Rufnummernzuordnung zu den einzelnen Kategorien obliegt UPC Austria. Die Rufnummernlänge unterliegt den jeweils gültigen gesetzlichen Regelungen.

Die Rufnummer kann gemäß der gesetzlichen Bestimmungen verlängert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	25,-

1.4.3 Wunschrufnummern

UPC Austria kann gegen zusätzliches Entgelt im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten Anfragen von Kunden entsprechen und bestimmte Ziffernfolgen vergeben, wenn sie im vorkonfigurierten Rufnummernplan von UPC Austria enthalten sind.

1.4.3.1 Rufnummer silber

Das sind Rufnummern im vorkonfigurieren Rufnummernplan mit leicht merkbaren Zahlenkombinationen oder Rufnummern, die z.B. für Namen stehen.

Wunschrufnummern können bis zu 4 Wochen entgeltfrei reserviert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	100,-

1.4.3.2 Rufnummer gold

Das sind Rufnummern im vorkonfigurieren Rufnummernplan mit leicht merkbaren Zahlenkombinationen oder Rufnummern, die z.B. für Namen stehen.

Wunschrufnummern können bis zu 4 Wochen entgeltfrei reserviert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	45,-
monatliches Entgelt	145,-

1.4.3.3 Einzelrufnummern

Einzelrufnummern sind Rufnummern, die nicht im vorkonfigurierten Rufnummernplan von UPC Austria enthalten sind. Sie können bei Verfügbarkeit der Rufnummer auf Wunsch des Kunden ebenfalls von UPC Austria in die Einrichtung des Verkehrsführungsprogrammes aufgenommen werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	auf Anfrage
monatliches Entgelt	auf Anfrage

1.5 Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP)

	EUR
Rufnummernmitnahme, einmalig	40,-

1.6 Rufnummernreservierung

	EUR
Reservierung bis 4 Wochen	entgeltfrei
Reservierung von 1 Monat bis max. 1 Jahr, monatlich	58,-

2 Standarddienste

2.1 Rechnung

Die Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, Telefonnummer, Anzahl der Verbindungen, Verbindungsentgelte, monatliche Entgelte und einmalige Entgelte, sowie den Bruttobetrag und den anfallenden Umsatzsteuerbetrag.

Es können keine Zwischenabrechnungen ausgefertigt werden.

Der Versand der Rechnung kann, wenn keine österreichische Rechnungsanschrift vorhanden ist, auch in das Ausland erfolgen. Die Rechnung wird dabei immer mit der in Österreich gesetzlich vorgeschriebenen Umsatzsteuer versehen.

Die Zahlung mittels Banküberweisung ist entgeltpflichtig. Auf Wunsch kann der Zahlungsverkehr - nach bestätigter Einzugsermächtigung durch den Kunden - auch mittels Einziehungsauftrag erfolgen. Dieser ist entgeltfrei.

2.2 Telefonbuch

2.2.1 Standardeintrag

Kunden von UPC Austria werden - soweit sie nicht ausdrücklich auf eine Nicht-Eintragung im Telefonbuch hinweisen - mit Familiennamen und Vornamen, akademischem Grad, bei Unternehmen mit der Firma, Anschrift, Rufnummer(n) mit einfachen Ergänzungen und Abweichungen (Berufstitel, sen., jun., FAX, allgemeine Standortbezeichnung wie Filiale, Wohnung, Büro, Rufname, Berufsbezeichnung, Vorname einer zweiten Person) in ein Telefonbuch aufgenommen. Die Form des Eintrages bleibt UPC Austria überlassen.

Der Standardeintrag im Telefonbuch ist entgeltfrei.

2.2.2 Sondereintrag

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, muss dies UPC Austria mitgeteilt werden. Die Änderungen müssen direkt mit dem Telefonbuchhersteller oder einem beauftragten Dritten abgewickelt werden. Die Verrechnung kann auch durch den Telefonbuchhersteller oder dem beauftragten Dritten erfolgen.

	EUR
Sondereintrag: pro Zeichen	0,29

2.2.3 Änderungen

Änderungen der Familiennamen oder der Firma werden auf der nächsten Rechnung und in der Auskunft innerhalb von 14 Werktagen aktualisiert.

2.2.4 Geheimnummer

Auf Verlangen des Kunden erfolgt keine Eintragung in das Telefonbuch. Der (beauftragte) Auskunftsdienst von UPC Austria ist nicht berechtigt, über die Rufnummer Auskunft zu geben. Eine Geheimnummer ist entgeltfrei.

2.3 Auskunftsdienst

Auskünfte über Rufnummern von Anschlüssen im Bereich von UPC Austria werden telefonisch gemäß der vom Kunden gewünschten Einträge in das Telefonbuch erteilt. Über Anschlüsse mit Geheimnummern kann der (beauftragte) Auskunftsdienst von UPC Austria keine Auskunft erteilen.

Auskünfte werden erteilt über:

- Kennzahlen, Rufnummern und Anschlüsse im Bereich von UPC Austria

2.4 Verbindungsentgelte

Der Kunde entrichtet für die Gesprächsverbindungen zu den Zielanschlüssen das anfallende Verbindungsentgelt. Die Höhe des Verbindungsentgelts ist von der Tageszeit, dem Wochen-

tag, der Zone, der Nutzung der IVR (Interactive Voice Response) sowie der Verbindungszeit abhängig.

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau. Anrufe mit Ursprung im Ausland werden wie Anrufe aus den festen Netzen in Österreich verrechnet.

Für die Ermittlung der Verbindungsentgelte werden ausschließlich Daten von UPC Austria herangezogen.

Für Schäden, die dem Kunden aus Gründen eines etwaigen Netzausfalles oder Verlust des Dienstes ergehen, ist UPC Austria außer bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz nicht haftbar.

Das Verbindungsentgelt setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen:

2.4.1 Basisverbindungsentgelt

Das Basisverbindungsentgelt wird dem Kunden bei jedem Anruf, sowohl aus dem fixen als auch aus dem mobilen Netz, für die gesamte Dauer des Gesprächs in Rechnung gestellt.

2.4.2 Aufpreis für Mobil

Bei Anrufen aus dem mobilen Netz wird dem Kunden zusätzlich zum Basisverbindungsentgelt ein Aufpreis für Mobil für die Gesamtdauer des Gesprächs verrechnet.

2.4.3 Entgelt für Anrufzustellung

Entgelt für die Anrufzustellung ist das Verbindungsentgelt für die Dauer der Terminierung eines Anrufes an einen Festnetzanschluss von UPC Austria, an einen Anschluss eines anderen Festnetzanschlusses oder an einen Anschluss in einem mobilen Netz. Die Verrechnung beginnt nach Melden oder nach der Weiterleitung durch die IVR (Interactive Voice Response) und endet mit dem Ende des Gesprächs.

2.4.4 Verbindungsentgelt Voice Response Dienste

Die Verrechnung des Verbindungsentgelts Voice Response Dienste beginnt mit dem Melden der IVR und endet durch Weiterverbindung an ein Ziel oder durch Gesprächsbeendigung innerhalb der IVR.

	Entgelt pro Minute EUR GZ	Entgelt pro Minute EUR FZ
Basisverbindungsentgelt	0,060	0,050
Aufpreis für Mobil	0,120	0,120
Entgelt für Anrufzustellung		
Priority On-net	0,015	0,005
Inland	0,035	0,025
Mobil	0,175	0,165
Verbindungsentgelt Voice Response Dienste	0,035	0,035

2.4.5 Berechnungsschema der monatlichen Entgelte

Entgelt für Servicenummern bzw. Wunschrufnummern
+ Basisverbindungsentgelt
+ Aufpreis für Mobil
+ Entgelt für Anrufzustellung
+ Verbindungsentgelt Sprachmenü
+ Div. Zusatzdienste (optional)
<hr/>
Rechnungs-/Auszahlungsbetrag netto +/- USt.
<hr/>
Rechnungs-/Auszahlungsbetrag brutto

2.4.6 Zeitzonen

2.4.6.1 Geschäftszeit

Montag bis Freitag (werktags) von 08:00 bis 18:00 Uhr

2.4.6.2 Freizeit

Montag bis Freitag (werktags) von 18:00 bis 08:00 Uhr
Samstag, Sonntag, gesetzliche Feiertage von 0:00 bis 24:00 Uhr

3 Optionale Zusatzdienste

3.1 Routing

3.1.1 Anrufverteilung nach Zeit und Datum

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine periodische zeitabhängige Zielansteuerung festlegen. Zielrufnummern können somit in Abhängigkeit von Datum und Uhrzeit vom Kunden frei wählbar gesteuert werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	50,-

3.1.2 Prozentuelle Anrufverteilung

Der Kunde kann bei der Aufteilung der eingehenden Anrufe eine prozentuelle Anrufverteilung zu seinen Zielen festlegen. Als Prozentquoten, nach denen Anrufe verteilt werden sollen, sind ganze Zahlen zwischen 1 und 99 erlaubt.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	25,-

3.1.3 Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern

Mit der Anrufverteilung nach Vorwahl oder bestimmten Rufnummern können eingehende Anrufe zu unterschiedlichen Zielen weitergeleitet werden, die aufgrund der Vorwahl, eines Blocks von Vorwahlen oder einzelner Rufnummern bestimmt werden. Für Anrufe aus Mobilnetzen kann entweder die Standardverteilung oder in Kombination mit dem Zusatzdienst Anrufverteilung nach Postleitzahl eine Verteilung nach Postleitzahlen angewendet werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	150,-
monatliches Entgelt	50,-

3.1.4 Anrufverteilung nach Postleitzahl

Die Anrufverteilung nach Postleitzahl ermöglicht eine Aufteilung der eingehenden Anrufe aufgrund der Postleitzahl bzw. aufgrund eines Blocks von Postleitzahlen. Der Anrufer gibt seine Postleitzahl ein und das Gespräch wird zum entsprechenden Ziel verbunden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	200,-
monatliches Entgelt	75,-

3.1.5 Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter

Bei der Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter werden eingehende Anrufe automatisch zum nächsten verfügbaren Mitarbeiter bzw. in die Warteschleife weitergeleitet.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	200,-
monatliches Entgelt	75,-

3.1.6 Warteschleife mit Priorisierung

Die Priorität der gereichten Anrufe wird aufgrund der angerufenen Rufnummer, der Rufnummer des Anrufers oder durch die Menüauswahl festgelegt. Der Anrufer kann dabei mittels Standardansage oder einer individuellen Ansage informiert werden. Diese Funktion kann nur in Verbindung mit der Anrufverteilung nach Verfügbarkeit der Mitarbeiter verwendet werden.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	50,-

3.1.7 Überlauf

Eingehende Anrufe werden, wenn das Hauptziel besetzt ist oder kein Mitarbeiter verfügbar ist, zu alternativen Zielen geleitet.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

3.1.8 Sprachmenüauswahl

Die Sprachmenüauswahl ermöglicht die Verteilung von Anrufen zu bestimmten Zielen. Der Anrufer wird dabei über unterschiedliche Auswahlmöglichkeiten informiert, unter denen er mittels Drücken einer Ziffer auswählen kann. Nach Eingabe einer Ziffer, wird der Anrufer automatisch zu einem Mitarbeiter im Bereich seiner Wahl oder zu einem nachfolgenden Auswahlmenü weiterverbunden.

Sprachmenüauswahl (inkl. 3 Menüpunkte)	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	100,-
monatliches Entgelt	100,-
Sprachmenüauswahl (per zusätzlichem Menüpunkt)	
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

3.1.9 Begrüßungsansage

Die Begrüßungsansage heißt den Anrufer, bereits vor der persönlichen Entgegennahme des Gesprächs, willkommen. Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

3.1.10 Informationsansage

Die Informationsansage liefert dem Anrufer bereits vor der Entgegennahme des Gesprächs durch einen Mitarbeiter allgemeine Informationen (z.B. Öffnungszeiten). Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

3.1.11 Mobilnetzsperr

Mit Hilfe der Mobilnetzsperr kann die Servicenummer für Anrufe aus mobilen Netzen gesperrt werden. Dadurch werden zusätzliche Kosten, die durch Anrufe aus Mobilnetzen entstehen, vermieden. Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

Mobilnetzsperr mit Standardansage		EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt		0,-
monatliches Entgelt		0,-
Mobilnetzsperr mit Spezialansage		
einmaliges Einrichtungsentgelt		50,-
monatliches Entgelt		15,-

3.1.12 Flexible Routingänderung

Der Kunde kann unterschiedliche Routingpläne definieren und hinterlegen. Ein Wechsel zwischen diesen Routingplänen kann auf Knopfdruck erfolgen.

		EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt		50,-
monatliches Entgelt		15,-

3.2 Webtool

3.2.1 Monitoring/Reporting via Web

Monitoring und Reporting via Web liefert eine detaillierte Analyse der laufenden Gespräche, eine Zusammenfassung über einen definierten Überwachungszeitraum sowie die Bereitstellung von Online-Berichten in Echtzeit (z.B. Anzahl der aktuell geführten Gespräche, durchschnittliche Wartezeit, etc.).

		EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)		50,-
monatliches Entgelt (pro Profil)		25,-

UPC Austria weist darauf hin, dass es bei der Auswertung der Servicenummer zu Zählerdifferenzen zwischen Rechnung und Online-Berichten kommen kann.

3.2.2 Steuerung der Ziele via Web

Die Steuerung der Ziele via Web ermöglicht die flexible Änderung der Ziele im Routingplan.

		EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)		50,-

monatliches Entgelt (pro Profil)	25,-
----------------------------------	------

3.2.3 Komplette Steuerung via Web

Mit dem Zusatzdienst Komplette Steuerung via Web kann der Kunde umgehend auf veränderte Bedingungen (z.B. Anzahl von verfügbaren Mitarbeitern, etc.) reagieren.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt (pro Profil)	75,-
monatliches Entgelt (pro Profil)	200,-

3.2.4 Feature-Paket Premium

Mit dem Feature-Paket Premium kann der Kunde eine unlimitierte Anzahl an Features auswählen. Dieser Zusatzdienst beinhaltet darüber hinaus einen halben Werktag (= 4 Stunden) Einschulung über die Priority Customer Contact Solutions durch einen speziell auf Customer Contact Solutions ausgebildeten Mitarbeiter von UPC Austria.

	EUR
einmaliges Entgelt	4.000,-
monatliches Entgelt	1.000,-

3.3 Management Features

3.3.1 Skriptänderung Standard

Eine Änderung des Skripts (Routingplan) erfolgt durch UPC Austria innerhalb von 10 Werktagen ab Eingang der Bestellung. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an UPC Austria weitergegeben werden.

	EUR
einmaliges Entgelt	50,-
monatliches Entgelt	0,-

3.3.2 Skriptänderung Express

Bei der Skriptänderung Express erfolgt die Änderung des Skripts (Routingplan) innerhalb von sieben Werktagen durch UPC Austria. Die vorzunehmenden Änderungen müssen schriftlich an UPC Austria weitergegeben werden.

	EUR
einmaliges Entgelt	300,-

monatliches Entgelt	0,-
---------------------	-----

3.3.3 Aktivierung Express

Mit der Aktivierung Express wird das Service Customer Contact Solutions innerhalb von sieben Werktagen ab Bestelleingang und Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen von UPC Austria aktiviert, sofern die zu aktivierende Servicenummer im Rufnummernplan von UPC Austria enthalten ist.

	EUR
einmaliges Entgelt	500,-
monatliches Entgelt	0,-

3.4 Rechnungsbezogene Dienste

3.4.1 Rufnachweis

Dem Kunden werden für die Periode von einem Monat (Rechnungszeitraum) je Verbindung das Datum, die Uhrzeit und die angefallenen Verbindungsentgelte mitgeteilt.

Die Übermittlung des Rufnachweises erfolgt wahlweise in Papierform oder in elektronischer Form als CSV-File.

Die periodische Übermittlung des Rufnachweises erfolgt monatlich und ist kostenlos.

3.4.2 Traffic Report

Der Traffic Report liefert eine Übersicht über die Anzahl der entgegengenommenen Anrufe, Gesprächsdauer, etc. Die Übermittlung des Traffic Reports erfolgt monatlich.

	EUR
einmaliges Entgelt	50,-
monatliches Entgelt	15,-

UPC Austria weist darauf hin, dass es bei der Auswertung der Servicenummer zu Zählerdifferenzen zwischen Rechnung und Online-Berichten kommen kann.

3.4.3 Zahlschein

Die Zahlung mittels Banküberweisung ist entgeltpflichtig. Auf Wunsch kann der Zahlungsverkehr - nach bestätigter Einzugsermächtigung durch den Kunden - auch mittels Einziehungsauftrag erfolgen. Dieser ist entgeltfrei.

Zusatzdienst/Zahlschein	EUR
-------------------------	-----

Entgelt		0,83
---------	--	------

3.4.4 Qualifizierte Mahnung

3.4.4.1 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ergeht eine Mahnung an den Kunden. Für die Mahnung wird ein einmaliges Entgelt verrechnet.

	EUR
Zahlungsverzug	3,63

3.4.4.2 Inkasso

Verzeichnet UPC Austria nach einer Mahnung keinen Zahlungseingang kann UPC Austria die Forderungsverfolgung an ein Inkassobüro oder an einen Rechtsanwalt übergeben. Das Entgelt für ein Inkasso richtet sich nach dem jeweiligen Aufwand für UPC Austria soweit es notwendig und zweckentsprechend ist.

Inkasso	nach Aufwand

3.4.4.3 Sperre

Verbindungen zu den Zielanschlüssen werden gesperrt. Priority Customer Contact Solutions 0800 wird deaktiviert. Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Sperre nach einem Zahlungsverzug wieder aufgehoben wird. Diese ist entgeltspflichtig.

	EUR
Deaktivierung der Sperre	10,-

4 Wartung

Die Störungsannahme erfolgt unter der Gratis Business Hotline 0800 252 252.