

Leistungsbeschreibung für den Telekommunikationsdienst A1 SERVICE LINES (LB A1 SERVICE LINES)

Diese Leistungsbeschreibungen bilden einen integrierenden Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der mobilkom austria AG & Co KG für die Inanspruchnahme der Kommunikationsdienste A1 SERVICE LINES und damit im Zusammenhang stehender Leistungen (AGB A1 SERVICE LINES).

A Grundleistung/Basispaket

1.1 A1 SERVICE LINES - Leistungsprofil

mobilkom austria AG & Co KG (mobilkom austria) überlässt dem Kunden für ankommende Verbindungen zur Erbringung der folgenden Dienste durch den Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine sechsstellige A1 SERVICE LINES Rufnummer aus dem Nummernblock von mobilkom austria:

- Zur Erbringung von tariffreien Diensten: A1 0800 FREE LINE
- Zur Erbringung von Diensten mit geregelten Tarifobergrenzen: A1 0810 SERVICE LINE und A1 0820 SERVICE LINE
- Zur Erbringung von frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten: A1 0900 PREMIUM LINE und A1 0930 PREMIUM LINE

Unter ankommenden (An)rufen werden im folgenden Sprach-, Fax- und GSM-Datenverbindungen verstanden.

Die Zuordnung von Rufnummern zur Erbringung frei kalkulierbarer Mehrwertdienste zu Endkunden-Tarifstufen erfolgt durch mobilkom austria.

Aufgrund der Eintragungen im Routing von mobilkom austria werden die unter der Bereichskennzahl (für tariffreie Dienste, für Dienste mit geregelten Tarifobergrenzen oder für frei kalkulierbare Mehrwertdienste) ankommenden Rufe an das vom Kunden angegebene Ziel weitergeleitet. mobilkom austria behält sich vor, die Weiterleitung der generierten Anrufe aus Gründen der Netzsicherheit zu begrenzen oder aus technischen und betrieblichen Gründen den Antrag abzulehnen oder individuelle Lösungen zu vereinbaren, wobei in diesem Fall eine Einschränkung des Leistungsumfangs möglich sein kann. Das gilt insbesondere bei Masscall-Verhalten. Masscall-Verhalten liegt vor, wenn zu einer A1 SERVICE LINES Rufnummer pro Minute mehr als 100 Verbindungen aufgebaut werden oder wenn mit einer A1 SERVICE LINES Rufnummer mehr als 60 Sprachverbindungen gleichzeitig abgewickelt werden.

Die A1 SERVICE LINES - Rufnummer besteht aus einer bundesweit einheitlichen Bereichskennzahl sowie einer von mobilkom austria festgelegten Kundenrufnummer mit der folgenden Struktur:

A1 0800 FREE LINE:	(0) 800 XXX XXX
A1 0810 SERVICE LINE:	(0) 810 XXX XXX
A1 0820 SERVICE LINE:	(0) 820 XXX XXX
A1 0900 PREMIUM LINE:	(0) 900 XXX XXX
A1 0930 PREMIUM LINE:	(0) 930 XXX XXX

Sofern der Kunde keine Wunschrufnummer wählt, wird von mobilkom austria eine Standard-rufnummer zugewiesen. Hierbei hat der Kunde nicht die Möglichkeit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen oder eine bestimmte Rufnummer zu wählen.

1.2 Betriebsfähige Bereitstellung, Entstörung

Die betriebsfähige Bereitstellung erfolgt an dem vom Kunden gewünschten Termin, spätestens jedoch zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen.

mobikom austria wird mit der Behebung von Störungen am Anschluss innerhalb der Regelentstörungszeit ohne schuldhaftige Verzögerung beginnen und die Entstörung innerhalb von 72 Stunden, wobei der Lauf der Frist außerhalb der Regelentstörungszeit gehemmt ist, ohne schuldhaftige Verzögerung beenden. Regelentstörungszeit ist an Werktagen montags bis freitags von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

Erfolgt die Herstellung oder die Entstörung der bereitgestellten Leistung um mehr als 2 Kalendertage verspätet, so erhält der Kunde in einer der nächsten Rechnungen eine Gutschrift in Höhe von € 15,-.

1.3 Anrufbegrenzungen

mobikom austria kann aus Gründen der Netzsicherheit die Weiterleitung der generierten Anrufe begrenzen; dies gilt insbesondere bei Masscall-Verhalten (Punkt 1.1).

mobikom austria kann die Weiterleitung der generierten Anrufe zu den Zielanschlüssen begrenzen oder die Anrufe auf eine Standardansage schalten, wenn nicht mindestens 30% der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen abgefragt werden.

1.4 A1 SERVICE LINES – Verbindungen

Unter nationalen Zielen werden im Folgenden immer österreichische Ziele verstanden. Die unter der Bereichskennzahl für tariffreie Dienste, Dienste mit geregelter Tarifobergrenze und frei kalkulierbare Mehrwertdienste ankommenden Rufe werden an das vom Kunden angegebene Ziel weitergeleitet. Anrufe bei A1 SERVICE LINES – Rufnummern können folgenden Zielen zugeleitet werden:

- nationalen Festnetzanschlüssen und Privaten Netzen
- nationalen Mobilfunkanschlüssen
- individuelle Ansagen im Rahmen von Punkt 1.10
- Ausländische Festnetz- oder Mobilfunkanschlüsse können nur im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten als Ziele definiert werden. Ausländische Festnetz- oder Mobilfunkanschlüsse aus folgenden Ländern können grundsätzlich als Ziel definiert werden, die Tarife sind den Entgeltbestimmungen zu entnehmen:
Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Liechtenstein, Luxemburg, Malta, Monaco, Niederlande, Norwegen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vatikan

A1 SERVICE LINES – Rufnummern aus dem Rufnummernpool von mobikom austria sind für Teilnehmer (Endkunden) des Mobilfunknetzes von mobikom austria erreichbar. Aus anderen nationalen Fest- und Mobilfunknetzen sind A1 SERVICE LINES - Rufnummern erreichbar, sofern mit dem jeweiligen anderen Netzbetreiber eine Vereinbarung besteht; auf Wunsch erteilt die mobikom Auskünfte über die Erreichbarkeit aus konkreten Netzen. Zur Erreichbarkeit von individuellen Rufnummern aus nationalen Mobilfunk- und Festnetzen wird auf Punkt 6 verwiesen. Informationen über die Erreichbarkeit erteilt mobikom austria auf Anfrage.

A1 SERVICE LINES – Rufnummern sind nationale Rufnummern. Eine Anwahl aus dem Ausland (Wahl der Landeskennzahl von Österreich +43, gefolgt von der Bereichskennzahl und der Rufnummer des Kunden) ist in der Regel nicht möglich.

Wünscht der Kunde eine Einschränkung der nationalen Erreichbarkeit seiner A1 SERVICE LINES - Rufnummer auf einen bestimmten geographischen Bereich (z.B. auf ein Bundesland), so ist dies mittels der unter Punkt 1.8 beschriebenen Anruferbereiche (Ursprungsabhängiges Routing) möglich.

Für Verbindungen, die von Endkunden zu folgenden SERVICE LINES (A1 0800 FREE LINE, A1 0810 SERVICE LINE und A1 0820 SERVICE LINE) hergestellt und an die vordefinierten Ziele weitergeleitet wurden, ist vom Kunden an mobikom austria ein Verbindungsentgelt zu entrichten. Für Verbindungen, die vom Endkunden zu folgenden SERVICE LINES (A1 0900 PREMIUM LINE und A1

0930 PREMIUM LINE) hergestellt und an die vordefinierten Ziele weitergeleitet wurden, erhält der Kunde eine Anbietervergütung (Auszahlungsbetrag). Die Höhe der Verbindungsentgelte/des Auszahlungsbetrags ist den Entgeltbestimmungen zu entnehmen. Dabei werden nur erfolgreiche Gesprächsverbindungen (das sind jene Verbindungen, die zu einem Melden beim Ziel führen) tarifiert. Die Tarifierung beginnt mit der Herstellung der Verbindung und endet mit der Trennung. Die Taktzeit für die Tarifierung beträgt eine Sekunde (Abrechnung erfolgt auf sekundengenauer Basis). Für die Bemessung des Benutzungsumfangs der von Endkunden in Anspruch genommenen Leistungen sind ausschließlich die Zählleinrichtungen von mobilkom austria maßgeblich.

B. Standardmäßig eingerichtete Zusatzdienste und zusätzliche Leistungen

mobilkom austria erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Zusatzdienste und zusätzlichen Leistungen. Für die Erbringung von Zusatzdiensten und zusätzlichen Leistungen kann ein zusätzliches monatliches und/oder einmaliges Entgelt zu bezahlen sein, die Entgeltansätze sind den Entgeltbestimmungen A1 SERVICE LINES zu entnehmen.

1. Dienstmerkmale (Routingoptionen)

Durch Verwendung weiterer Dienstmerkmale können besondere Steuerungsfunktionen in das Routing von mobilkom austria aufgenommen werden. Die Routingoptionen können auch miteinander kombiniert werden. Folgende Dienstmerkmale stehen zur Verfügung:

1.1 Zeitlicher Empfang von Anrufen (Zeitabhängiges Routing)

Der Kunde kann bei seinem Routing eine periodische zeitabhängige Zielansteuerung festlegen. Somit können in Abhängigkeit von Datum und Uhrzeit verschiedene vom Kunden wählbare Ziele angesteuert werden.

1.2 Aufteilung von Anrufen nach Prozentquoten (Routing nach Prozentquote)

Der Kunde kann in ganzzahligen Prozentschritten eine prozentuelle Anrufverteilung zu maximal 25 definierten Zielen festlegen.

1.3 Aufteilung von Anrufen nach Schlüsselquoten (Routing nach Schlüsselquote)

Der Kunde kann eine Anrufverteilung nach Schlüsselquoten entweder mit Aufzählung oder mit Wiederholung festlegen. Bei der Anrufverteilung nach Schlüsselquoten mit Aufzählung besteht die Möglichkeit, den l-ten, m-ten, n-ten Anruf in einem definierbaren Zeitfenster zu einem bestimmten Ziel A bzw. zu jeweils einem eigenen Ziel zu leiten, alle anderen Anrufe werden zu Ziel B geleitet. Bei der Anrufverteilung nach Schlüsselquoten mit Wiederholung besteht die Möglichkeit, jeden l-ten, m-ten, n-ten Anruf zu einem bestimmten Ziel A bzw. zu jeweils einem eigenen Ziel zu leiten, alle anderen Anrufe werden zu Ziel B geleitet.

1.4 Anrufumleitung bei Besetzt (Routing bei Besetzt)

Die Erreichbarkeit von Alternativzielen bei „Teilnehmer besetzt“ im Routing kann von mobilkom austria nach Maßgabe der technischen und betrieblichen Möglichkeiten auf Anfrage hergestellt werden; die Verrechnung hierfür erfolgt nach Aufwand.

1.5 Anrufumleitung bei Nichtmelden (Routing bei Nichtmelden)

Hat der Kunde im Routing von mobilkom austria als Ziel eine Rufnummer eingetragen, so kann er bei „Teilnehmer antwortet nicht“ bis zu 10 Alternativziele in einer vom Kunden vorgegebenen Reihenfolge ansprechen.

1.6 Anrufumleitung bei Anrufbegrenzung (Routing mit Anrufbegrenzung)

Der Kunde kann im Routing von mobilkom austria für jedes definierte Ziel die Anrufbegrenzung einschalten. Mit dem Einschalten der Anrufbegrenzung legt der Kunde die maximale Anzahl von Anrufen, die innerhalb einer vordefinierten Zeitspanne zu diesem Ziel gelangen sollen, fest. Überschreitet die Anzahl der eingehenden Anrufe innerhalb der Zeitspanne diesen Grenzwert (Überlastung), so wird ein vom Kunden vordefiniertes Alternativziel angesprochen.

1.7 Durchwahlen (Routing nach Durchwahlcodes)

a) Durchwahlfähige SERVICE LINES Rufnummer

Der Kunde hat die Möglichkeit, die A1 SERVICE LINES – Rufnummer durchwahlfähig einrichten zu lassen. In diesem Fall werden die Anrufe zu der A1 SERVICE LINES – Rufnummer zusammen mit den Durchwahlen an die Zielrufnummer übermittelt. Standardmäßig können 1-3stellige Durchwahlen definiert werden. Ziele, Standarddienste und zusätzliche Leistungen (insbesondere Routingoptionen) können nur für die A1 SERVICE LINE Rufnummer (und nicht für einzelne Durchwahlen) definiert und in Anspruch genommen werden. Auf vorherige Bestellung wird der Einzelentgeltnachweis nach Durchwahlen getrennt ausgewiesen.

b) Routing nach Durchwahlcodes

Die A1 SERVICE LINES – Rufnummer kann durch Anhängen von weiteren Ziffern (standardmäßig 1-3stellig) an die Hauptrufnummer erweitert werden. Für Subrufnummern können eigene Ziele definiert werden und eigene Zusatzdienste und zusätzliche Leistungen (insbesondere Routingoptionen) gewählt werden.

1.8 Anruferbereiche (Ursprungsabhängiges Routing)

Mittels Ursprungsabhängigem Routing kann der Kunde bei der Zielansteuerung die Herkunft des eingehenden Anrufes berücksichtigen:

Für Anrufe aus nationalen Mobilfunknetzen kann der Kunde eine nach Quellnetzen differenzierte Zielsteuerung wählen. Ausgenommen sind Kunden eines ausländischen Mobilfunknetzbetreibers, die in einem österreichischen Mobilfunknetz eingebucht sind (roamen).

Für Anrufe aus den nationalen Festnetzen kann auf Basis der übermittelten Ortskennzahl ein unterschiedliches Ziel gewählt werden. Die Erkennung der Herkunft des Dienstinutzers kann nur an Hand der vom jeweiligen Quellnetzbetreiber übermittelten Ortskennzahlen ermittelt werden.

1.9 Black/White-List

Der Kunde hat die Möglichkeit pro A1 SERVICE LINES - Rufnummer eine Black-List oder eine White-List in Anspruch zu nehmen.

Die Black-List bietet die Möglichkeit, Rufnummern oder Rufnummerngruppen zu definieren, von denen aus keine Anwahl der A1 SERVICE LINES - Rufnummer möglich ist. Von nationalen Rufnummern und Rufnummerngruppen aus, die nicht in der Liste eingetragen sind, kann die A1 SERVICE LINES - Rufnummer angewählt werden.

Die White-List bietet die Möglichkeit, Rufnummern oder Rufnummerngruppen zu definieren, von denen aus eine Anwahl der A1 SERVICE LINES - Rufnummer möglich ist. Von nationalen Rufnummern und Rufnummerngruppen aus, die nicht in der Liste eingetragen sind, kann die A1 SERVICE LINES - Rufnummer nicht angewählt werden.

Anrufer, von deren Rufnummern aus wegen einer Definition in einer Black-List oder White-List die Anwahl der A1 SERVICE LINES - Rufnummer nicht möglich ist, können auf eine vom Kunden definierte Zielrufnummer geleitet werden, bzw. werden mittels Ansagetext auf die Nichterreichbarkeit der Zielrufnummer hingewiesen.

1.10 Individuelle Ansagen

Die Einspielung von individuellen Ansagetexten des Kunden als Ziel in das Routing von mobilkom austria wird nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten auf Anfrage vorgenommen und nach Aufwand verrechnet werden.

2 Rechnung

Die Rechnung ist sowohl in Papierform als auch elektronisch erhältlich. In der Papierform ist die Rechnung sowohl mit als auch ohne Einzelentgeltnachweis erhältlich.

3 Einzelentgeltnachweis

a) Überlassung von folgenden SERVICE LINES (A1 0800 FREE LINE, A1 0810 SERVICE LINE und A1 0820 SERVICE LINE)

Dem Kunden werden für den gewünschten Zeitraum je Verbindung das Datum, die Uhrzeit, die Dauer des Anrufes, die Anrufernummer und das für den Anruf verrechnete Entgelt mitgeteilt. Die Anrufernummer wird verkürzt (die ersten 5 Ziffern inklusive Bereichskennzahl des Quellnetzes) dargestellt.

b) Überlassung von folgenden SERVICE LINES (A1 0900 PREMIUM LINE und A1 0930 PREMIUM LINE)

Dem Kunden werden für den gewünschten Zeitraum je Verbindung das Datum, die Uhrzeit, die Dauer des Anrufes, die Anrufernummer und der für den Anruf zur Auszahlung gelangende Zahlungsbetrag mitgeteilt. Die Anrufernummer wird verkürzt (die ersten 5 Ziffern inklusive Bereichskennzahl des Quellnetzes) dargestellt.

c) Allgemeines

Einzelentgeltnachweise können einmalig oder periodisch wiederkehrend bezogen und in Papierform oder elektronisch übermittelt werden.

Zur Übermittlung des Einzelentgeltnachweises sind folgende Varianten möglich:

- laufend per e-mail an den email- account des Kunden, nur im voraus zu bestellen
- laufend oder einmalig per Post als Bestandteil der Rechnung

Die Entscheidung, welche Variante für die Übermittlung des Einzelentgeltnachweises gewählt wird, trifft der Kunde.

4. Wunschrufnummern

Dem Kunden wird - soweit nicht zwingende technische, betriebliche oder rechtliche (z.B. behördliche Auflagen) Gründe dem entgegenstehen – für die Dauer des Vertragsverhältnisses, eine Wunschrufnummer (Rufnummern mit vom Kunden gewünschten Ziffernkombinationen aus dem Rufnummernpool von mobilkom austria) überlassen. Der Anspruch auf die Wunschrufnummer erlischt

mit Beendigung des Vertragsverhältnisses und lebt bei einer Neubegründung des Vertragsverhältnisses nicht wieder auf. Rufnummern, deren Ziffernkombinationen eine leichtere Merkbarkeit unterstützen (Rufnummernkategorien Silber, Gold und Platin) werden zu besonderen Konditionen angeboten (siehe Entgeltbestimmungen). Die Rufnummern liegen in einem von mobilkom austria bereitgestellten Rufnummernpool auf. Der Kunde hat die Möglichkeit seine persönliche Kombination daraus auszuwählen. Die Zuordnung von Rufnummern zur Erbringung von frei kalkulierbaren Mehrwertdiensten zu Endkunden-Tarifstufen erfolgt durch mobilkom austria.

Kategorie Platin:

- nach der Bereichskennzahl max. 3 verschiedene Ziffern + auf „00“ endend
- nach der Bereichskennzahl max. 3 verschiedene Ziffern + auf 3 gleiche Ziffern endend
- nach der Bereichskennzahl max. 3 verschiedene Ziffern + besondere Ziffernfolge

Kategorie Gold:

- nach der Bereichskennzahl max. 3 verschiedene Ziffern + auf „0“ endend
- nach der Bereichskennzahl max. 3 verschiedene Ziffern + auf 2 gleiche Ziffern endend

Kategorie Silber:

- alle anderen Wunschrufnummern

Es werden grundsätzlich nur Kombinationen von Ziffern als A1 SERVICE LINES - Rufnummern bereitgestellt. Die Zuordnung von Buchstaben („Vanity“-Nummern), die auf Tastaturen aufgedruckt sein können, obliegt dem Kunden.

5. Reservierung von Standard- oder Wunschrufnummern

Die Reservierung von Standard- oder Wunschrufnummern erfolgt gemäß den in den Entgeltbestimmungen ausgewiesenen Tarifen und für einen Zeitraum von längstens 3 Monaten.

6. Individuelle Rufnummern

Individuelle Rufnummern sind Rufnummern, die nicht im Rufnummernpool von mobilkom austria zur Verfügung stehen. Die Einrichtung von Individuellen Rufnummern kann im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten zu dem in den Entgeltbestimmungen festgesetzten Ansatz im Mobilfunknetz von mobilkom austria erfolgen.

mobilkom austria kann eine solche Erreichbarkeit aus anderen nationalen Mobilfunk- und Festnetzen nach Auftrag des Kunden gegen Entgelt (siehe EB A1 SERVICE LINES) herstellen. Die Einrichtungskosten und -dauer sowie die Kosten und Dauer von Änderungen werden im Einzelfall auf Anfrage bekanntgegeben.

7. Kennwort

Erst nach Nennung des vereinbarten Kennworts, welches mobilkom austria in ihren Systemen verwaltet, können telefonisch Rechnungsdoublet oder Einzelentgeltnachweise angefordert oder Auskünfte erteilt werden. Dieses Kennwort dient zur Identifikation des Kunden. Das Kennwort kann eine Länge von bis zu 8 Zeichen aufweisen und ist bei der Bestellung des Dienstes zwischen dem Kunden und der mobilkom austria festzulegen. Eine Änderung des Kennwortes kann nur persönlich oder schriftlich erfolgen. Der Kunde hat das Kennwort geheim zu halten und trägt die Folgen einer missbräuchlichen Verwendung – in diesem Zusammenhang wird auf § 12 AGB SERVICE LINES verwiesen.