

# Leistungsbeschreibung freecall 0800.

## 1 Standardleistungen der Deutschen Telekom Value Added Services Austria

Die Deutsche Telekom Value Added Services Austria GmbH (im Folgenden DTA) überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten freecall 0800.

### 1.1 Voraussetzung für die Inanspruchnahme

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von freecall 0800 der DTA ist eine dem Kunden von der DTA oder der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) zur Verfügung gestellte Rufnummer für Freephone-Dienste (im Folgenden freecall 0800-Rufnummer genannt). Die Zuteilung der freecall 0800-Rufnummer ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

### 1.2 Aktivierung einer freecall 0800-Rufnummer

Die DTA aktiviert im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für den Kunden die ihm zugeteilte freecall 0800-Rufnummer mittels eines Verkehrsführungsprogramms für freecall 0800.

### 1.3 Verkehrsführungsprogramm

Die DTA überlässt dem Kunden ein Verkehrsführungsprogramm für die Nutzung der freecall 0800-Rufnummer. Mittels des Verkehrsführungsprogramms bestimmt der Kunde, aus welchen Einzugsbereichen sowie zu welchen Zeiten (Zeitfenster) und zu welchen vom Kunden bestimmten Zielen (Standardleistung bis zu 5 Ziele) ankommende Verbindungen weitergeschaltet werden.

Das Verkehrsführungsprogramm hat für den Anrufer eine mittlere Verfügbarkeit von mindestens 99,9 % im Jahresdurchschnitt.

Mittels des Verkehrsführungsprogramms können die Parameter Einzugsbereich, Zeitfenster und Ziele wie folgt nach Vereinbarung variiert werden:

#### 1.3.1 Einzugsbereich

Das Festnetz in Österreich ist als Einzugsbereich festgelegt. Der Kunde kann über den Operator der DTA für Verbindungen eine ursprungsabhängige Weiterleitung nach Verwaltungsgebieten (Bundesländern) vornehmen lassen.

Daneben können auch die Mobilfunknetze in Österreich als Einzugsbereich ausgewählt werden.

#### 1.3.2 Zeitfenster

Auswahl

- von Wochentag und Uhrzeit, zu denen die Anrufe zu den vom Kunden bestimmten Zielen weitergeleitet werden (periodische Zeitfenster) und
- von festgelegten Zeiträumen, zu denen die Anrufe zu den vom Kunden bestimmten Zielen weitergeleitet werden (temporäre Zeitfenster).

Ein temporäres Zeitfenster hat Vorrang vor einem periodischen Zeitfenster.

#### 1.3.3 Ziel

Auswahl von Telefonanschlüssen, ISDN Anschlüssen und IP-basierten Anschlüssen (im Folgenden Festnetzanschlüsse genannt) im In- und Ausland, von

Mobilfunkanschlüssen im In- und Ausland oder von Zielansagen der DTA.

Das Ziel wird durch seine Rufnummer (Landeskennzahl – soweit erforderlich –, Ortsnetzkennzahl bzw. Zugangskennzahl und Teilnehmerrufnummer) eindeutig gekennzeichnet.

Die Mehrfachanwendung eines Ziels innerhalb eines Verkehrsführungsprogramms ist möglich. Zielansagen werden bei der Ermittlung der Anzahl der Ziele eines Verkehrsführungsprogramms nicht mitgezählt.

Darüber hinaus werden folgende Varianten angeboten:

- Aufteilung der Anrufe auf Ziele entsprechend vom Kunden festgelegter Quoten (Anrufverteilung).
- Umschalten der Anrufe zu alternativen Zielen, sofern die bestimmten Ziele bereits für andere Verbindungen genutzt werden – Besetzt – oder die Verbindungen bei den Zielen innerhalb eines von dem Kunden festlegbaren Zeitraumes von 1 bis 60 Sekunden – Grundeinstellung 15 Sekunden – (Timereinstellung) nicht entgegengenommen werden (Anrufumlenkung).
- Umschalten der Anrufe zu alternativen Zielen, sofern die Anzahl der Anrufe für die bestimmten Ziele eine festgelegte Anzahl übersteigt (Anrufbegrenzung).

Die DTA aktiviert mit der betriebsfähigen Bereitstellung von freecall 0800 zunächst nur das mit dem Kunden vereinbarte erste Ziel als Grundeinstellung.

Die erstmalige vollständige Administration des Verkehrsführungsprogramms kann der Kunde dann unentgeltlich durch einen Operator der DTA ausführen lassen.

### 1.4 causeabhängiges Routing

Erweiterung des Leistungsmerkmals Anrufumlenkung zum Zweck der Verkehrslenkung.

Die DTA ermöglicht ein Umschalten der Anrufe zu alternativen Zielen neben dem Besetztfall nach Punkt 1.3.3 auch bei Störungen wie z. B. beim Ausfall eines Anschlusses oder einer Telekommunikationsanlage. Die Fälle für das Umschalten zu alternativen Zielen neben dem Besetztfall werden mit der DTA vereinbart.

### 1.5 Monatsstatistik

Erfassen und Bereithalten von Monatsstatistiken und Versand per E-Mail. Anhand der Statistikdaten sind keine Rückschlüsse auf einzelne Netzkomponenten möglich.

### 1.6 freecall 0800 Verbindungen

Die DTA schaltet die für eine freecall 0800-Rufnummer ankommenden Anrufe, insbesondere von Festnetzanschlüssen, von Öffentliche Telefonen oder von Mobilfunkanschlüssen aus Österreich zu den vom Kunden in einem Verkehrsführungsprogramm bestimmten Zielen weiter. Verbindungen von und zu Netzen anderer Anbieter sind nur möglich, soweit dies mit den Betreibern anderer Telefonnetze oder Mobilfunknetze vereinbart ist.

Dem Kunden wird der in der Preisliste freecall 0800 Verbindungen genannte Verbindungspreis berechnet.

## 2 Zusätzliche Leistungen der DTA

Die DTA erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung der zusätzlichen Leistung gültigen Preisliste richtet, folgende zusätzliche Leistungen:

### 2.1 Überlassung eines Verkehrsführungsprogramms mit mehr als fünf Zielen

### 2.2 Erweiterung/Änderung des Verkehrsführungsprogramms freecall 0800 durch einen Operator der DTA.

Erweiterung des Verkehrsführungsprogramms um weitere Ziele sowie Änderung der Einstellungen im Verkehrsführungsprogramm.

Die DTA nimmt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr Kundenwünsche unter einer freecall 0800-Service-Rufnummer entgegen.

Die Änderungen im Verkehrsführungsprogramm

- erfolgen nach Auftragsingang bei einem Änderungsumfang von bis zu 30 Parametern (z.B. Einzugsbereiche, Zeitfenster) in der Zeit der Servicebereitschaft innerhalb eines Arbeitstages oder
- werden begonnen nach Auftragsingang bei einem Änderungsumfang von mehr als 30 Parametern in der Zeit der Servicebereitschaft innerhalb von vier Stunden.

Nach Abschluss der Änderung der Einstellungen des Verkehrsführungsprogramms informiert der Operator jeweils den Kunden. Beauftragte Einträge in Anruferlisten müssen einem Operator als Textdatei- oder im Excel-Format elektronisch übermittelt werden.

### 2.3 Statistiken

Erfassen und Bereithalten von Statistiken (Wochenstatistiken, Doppel der Monatsstatistiken, Tagesverkehrskurven, Strukturanalysen, Dienstgüte, Belegungsanalysen oder Servicegüte) und Versand per E-Mail.

Anhand der Statistikdaten sind keine Rückschlüsse auf einzelne Netzkomponenten möglich.

### 2.4 CallGuard

Möglichkeit der unmittelbaren Beendigung insbesondere von belästigenden Anrufen durch den Kunden und Eintragung der Anschlussidentifikation (z. B. Ortsnetzkennzahl und Teilnehmerrufnummer) des Anrufers in eine Liste von gesperrten Anschlussidentifikationen "Call Protect Filter".

Ein Anrufer, dessen Anschlussidentifikation in dem Call Protect Filter eingetragen ist, erhält bei weiteren Anrufen eine unentgeltliche Hinweisansage, dass er von diesem Anschluss die freecall 0800-Rufnummer nicht erreichen kann. In dem Call Protect Filter können bis zu 500 Einträge (CallGuard 500) vorgenommen werden. Die tatsächliche Größeneinstellung in dem Call Protect Filter ist variabel. Bei Call-Guard 500 müssen mindestens 50 zugelassen werden. Bei Überschreitung der vom Kunden festgelegten Anzahl der Einträge in dem Call Protect Filter wird der erste Eintrag wieder überschrieben (Prinzip first in - first out).

Die Anzahl der Mindesteinträge kann vom Kunden mittels Operator zur Verkehrslenkung bis zur jeweiligen Obergrenze in Einerschritten erweitert werden. Die Einträge im Call Protect Filter können vom Kunden nicht eingesehen oder ausgelesen werden; sie dürfen maximal eine Woche gespeichert werden. Die Funktion Call-Guard kann mittels Operator zur Verkehrslenkung jeweils separat oder zu vom Kunden im Verkehrsführungsprogramm vorbestimmten Zeiten (Zeitfenster) aktiviert werden. Die

Einträge in dem Call Protect Filter können auch mittels Operator zur Verkehrslenkung jeweils separat oder zu vom Kunden im Verkehrsführungsprogramm vorbestimmten Zeiten (Zeitfenster) gelöscht werden.

Die Öffentlichen Telefone werden mit ihrer Anschlussidentifikation in dem Call Protect Filter gespeichert, d. h. alle Nutzer dieser Öffentlichen Telefone können diese freecall 0800-Rufnummer nicht mehr erreichen, solange der Filtereintrag aktiv ist.

Wegen den vorgenannten Einschränkungen und für daraus resultierende Folgeschäden stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

### 2.5 Anruferliste

Möglichkeit der Eintragung der Anschlussidentifikation (z. B. Ortsnetzkennzahl und Teilnehmerrufnummer) der Anrufer durch den Kunden in einer Liste zum Zweck der Verkehrslenkung zu seinen Zielen.

Die DTA ermöglicht dem Kunden die Einrichtung von bis zu neun Anruferlisten je freecall 0800-Rufnummer. Die Anschlussidentifikation eines Anrufers kann jeweils nur in einer Liste eingetragen werden. In einer Anruferliste sollen grundsätzlich mindestens fünf verschiedene Anschlussidentifikationen eingetragen werden. Bei weniger als fünf eingetragenen Anschlussidentifikationen muss der Kunde sicherstellen, dass die Inhaber derjenigen Anschlüsse, deren Anschlussidentifikation in die Anruferlisten eingetragen wird, damit einverstanden sind.

Jeder Anruferliste kann der Kunde eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN) zuordnen. Mit dieser PIN kann neben der reinen Anschlussidentifikation eine zusätzliche Identifikation des Anrufers erfolgen. In einer Anruferliste können auch nur PIN, die speziellen Anrufergruppen zugeordnet werden können, eingetragen werden. Ein Anrufer, dessen Anschlussidentifikation in der Anruferliste eingetragen ist und/ oder der die korrekte PIN eingibt, wird bei einem Anruf durch die DTA entsprechend der vom Kunden erstellten Verkehrslenkung zu dessen Zielen weitergeschaltet.

Kunden erhalten auf Wunsch unentgeltlich Anruferlisten mit höchstens 100 Einträgen.

Der Kunde kann die Anruferlisten mittels Operator zur Verkehrslenkung mit Einträgen versehen, Einträge löschen und ändern.

### 2.6 Statistik Manager

Bereitstellung eines Zugangs zu den freecall 1-Einrichtungen zum Abruf von Statistiken über das Internet.

Mittels der von der DTA zugeteilten PIN als Zugangsberechtigung kann der Kunde über diesen Zugang die Statistiken nach Punkt 2.3 als .csv-, .pdf- oder .xls-Datei abrufen.

Die Nutzung der für den Zugang erforderlichen Verbindungen sowie die Nutzung des Internets sind nicht Gegenstand des vorliegenden Vertrages.

### 2.7 Kundenindividuelle Serviceleistungen

#### a) Individuelle Statistiken

Die DTA erstellt montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit), soweit diese Tage keine bundeseinheitliche gesetzlichen Feiertage sind, kundenindividuelle Sonderstatistiken insbesondere im Hinblick auf die Auswertungsparameter, das Design und die Versandart. Weiterhin ist die spezielle Entwicklung individueller Auswertungsprogramme und Tools möglich.

#### b) Quality Check

Bei komplexen Anwendungen (z. B. Lösungen mit verteilten Call Centern) wird die DTA eine Analyse von Überlast und Ausfallsicherheit, Verkehrsaufkommen und Verkehrsentwicklung durchführen. Ziel des Quality Checks ist die Optimierung des Verkehrsflusses. Die Beratung erfolgt montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit), soweit diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

- 2.8 Contact Routing Solutions für freecall 0800 gemäß den jeweiligen Bedingungen Automatic Call Distribution (intelligente Anrufverteilung), Contact Net Detector (Kundendatenbanken), Contact Net Router (Individuelles Routing), Interactive Voice Response (Sprachdialogsystem) und Voice Web Portal (komfortables Sprachdialogsystem).

### **3 Service**

Die DTA beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie insbesondere folgende Serviceleistungen:

#### **3.1 Serviceannahme**

Die DTA nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

#### **3.2 Servicebereitschaft**

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr.

#### **3.3 Reaktionszeit**

Die DTA teilt auf Wunsch des Kunden während der Servicebereitschaft ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde. Diese Mitteilung erfolgt innerhalb von drei Stunden (Reaktionszeit) ab der Störungsmeldung.

Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Reaktionszeit nicht angerechnet.

#### **3.4 Rückmeldung**

Die DTA informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

#### **3.5 Entstörungsfrist**

Die DTA beseitigt während der Servicebereitschaft die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach dem Eingang der Störungsmeldung. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass die Service-Rufnummer (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung erfolgt.

Ferner ist die Frist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.