

Leistungsbeschreibung freecall International.

1 Standardleistung der Deutschen Telekom Value Added Services Austria GmbH

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

1.1 Voraussetzung für die Inanspruchnahme

Die DTA überlässt dem Kunden für ein Ursprungsland eine Internationale Freephone-Rufnummer (im Folgenden Freephone-Rufnummer genannt) einer ausländischen Verwaltung oder einer anerkannten privaten Betriebsgesellschaft (im Folgenden ausländischer Netzbetreiber genannt) oder gegebenenfalls einer ausländischen Regulierungsbehörde zur Nutzung, die vom Anrufer im Ursprungsland zu wählen ist. Der ausländische Netzbetreiber oder ggf. die ausländische Regulierungsbehörde kann die Freephone-Rufnummer aus technischen oder betrieblichen Gründen ändern. Die Zuteilung der Freephone-Rufnummer ist nicht Gegenstand dieses Vertrages.

freecall International wird für ankommende Verbindungen aus dem jeweiligen Ursprungsland nur angeboten, soweit mit den ausländischen Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen.

Ein Verzeichnis der Ursprungsländer, für die Vereinbarungen mit Netzbetreibern bestehen, kann unentgeltlich unter der Rufnummer 0800 810 900 (nur innerhalb Österreichs), +43 1 7984590 2910 oder über info@deutsche Telekom.at bestellt oder von der Internet-Seite www.valueaddedservices.at/agb abgerufen werden. Darüber hinaus muss der Kunde mit bestimmten ausländischen Netzbetreibern eine zusätzliche Vereinbarung als Voraussetzung für die Nutzung von freecall International abschließen.

1.2 Aktivierung von Freephone-Rufnummern

Die DTA aktiviert für den Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die ihm zugeteilte Freephone-Rufnummer mittels eines Verkehrsführungsprogramms für freecall International und stellt den Zugang aus dem mit dem Kunden vereinbarten Ursprungsland sicher.

1.3 Verkehrsführungsprogramm

Die DTA überlässt dem Kunden ein Verkehrsführungsprogramm für die Nutzung der Freephone-Rufnummer. Mittels des Verkehrsführungsprogramms bestimmt der Kunde, aus welchem Ursprungsland (Einzugsbereich) sowie zu welchen Zeiten (Zeitfenster) und zu welchen vom Kunden bestimmten Zielen (Standardleistung bis zu fünf 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 im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten wie folgt nach Vereinbarung variiert werden:

1.3.1 Einzugsbereich

Anschlüsse in den vereinbarten Ländern, von denen die Verbindungen ohne Ursprungszuschlag berechnet werden, sind als Einzugsbereich festgelegt. Daneben können folgende Ursprungsbereiche als Einzugsbereiche ausgewählt werden:

- Anschlüsse in den vereinbarten Ländern, von denen die Verbindungen mit Ursprungszuschlag berechnet werden,
- Auswahl von mit dem Kunden vereinbarten Ländern
- nur bei der Erweiterung um weitere Ursprungsländer -, aus denen die Anrufe zu bestimmten Zielen weitergeleitet werden (ursprungsabhängige Zielensteuerung).

1.3.2 Zeitfenster

Auswahl

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

Ein temporäres Zeitfenster hat Vorrang vor einem periodischen Zeitfenster.

1.3.3 Ziele

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

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 vom Kunden festlegbaren Zeitraums 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 International 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 freecall International Verbindungen

Die DTA schaltet die für eine Freephone-Rufnummer ankommenden Anrufe aus Ländern außerhalb Österreichs 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 Festnetze oder Mobilfunknetze vereinbart ist.

Selbstwählverbindungen von Anschlüssen außerhalb Österreichs sind für die Anrufer unentgeltlich, sofern die ausländischen Netzbetreiber keine Zugangspreise berechnen. Dem Kunden wird der in der Preisliste freecall International 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 Erweiterung eines Verkehrsführungsprogramms um weitere Ursprungsländer.

2.2 Überlassung eines Verkehrsführungsprogramms mit mehr als fünf Zielen.

2.3 Erweiterung/Änderung des Verkehrsführungsprogramms freecall International durch einen Operator der DTA.

Die DTA nimmt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr Kundenwünsche unter der Servicrufnummer 0800 810 900 (nur innerhalb Österreichs), +43 1 7984590 2910 entgegen.

Die Änderungen im Verkehrsführungsprogramm

- erfolgen nach Auftragseingang bei einem Änderungsumfang von bis zu 30 Parametern (z.B. Einzugsbereiche, Zeitfenster) in der Zeit der Servicebereitschaft innerhalb eines Arbeitstages oder

- werden begonnen nach Auftragseingang 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.

2.4 Statistik Manager

Bereitstellung eines Zugangs zu den freecall International-Einrichtungen zum Abruf von Statistiken über das Internet (Wochenstatistiken, Doppel der Monatsstatistiken, Tagesverkehrskurven, Strukturanalysen, Dienstgüte, Belegungsanalysen oder Servicegüte).

Mittels der von der DTA zugeteilten PIN als Zugangsberechtigung kann der Kunde über diesen Zugang die Statistiken 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 Vertrags.

- Anhand der Statistikdaten sind keine Rückschlüsse auf einzelne Netzkomponenten möglich.
- 2.5** Kundenindividuelle Serviceleistungen
- a) Individuelle Statistiken
- Die DTA erstellt montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit), soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen 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 bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind.
- 2.6** Managed Services für freecall International 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 Vertrags.