

# **Customer Contact Solutions Leistungsbeschreibungen und Entgeltebestimmungen**

Stand: März 2020

**T-Mobile Austria GmbH**  
Rennweg 97–99  
1030 Wien

## Inhalt

<b>1. Allgemeines.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Grundleistung .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Einrichtung.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1. 0800 .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.2. 0810/0820.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.3. 0900/0930.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.4. 0901/0931 .....</b>	<b>5</b>
<b>2.1.5. Web Access Basic .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Verbindungen.....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.1. Zielanschlüsse .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2.2. Erreichbarkeit .....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Leistungspaket .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4. Rufnummern .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4.1. Zielrufnummern .....</b>	<b>6</b>
<b>2.4.2. Standardrufnummern.....</b>	<b>7</b>
<b>2.5. Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP).....</b>	<b>8</b>
<b>2.6. Rufnummernreservierung .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Standarddienste .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Rechnung .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2. Telefonbuch .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.1. Standardeintrag.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.2. Sondereintrag .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.3. Änderungen.....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.4. Geheimnummer .....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Auskunftsdienst .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4. Verbindungsentgelte Originierung .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4.1. Zusammensetzung Verbindungsentgelt .....</b>	<b>10</b>
<b>3.4.1.1..... Basisverbindungsentgelt</b>	<b>10</b>
<b>3.4.1.2..... Aufpreis für Mobil</b>	<b>11</b>
<b>3.4.1.3..... Verbindungsentgelt Voice Response Dienste</b>	<b>11</b>
<b>3.4.2. Tabelle Verbindungsentgelte Originierung .....</b>	<b>11</b>
<b>3.5. Verbindungsentgelte Terminierung .....</b>	<b>11</b>
<b>3.5.1. Tabelle Verbindungsentgelte Terminierung .....</b>	<b>11</b>

<b>3.5.2. Gebietszonen Terminierung .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5.3. Zonenzuteilung Terminierung International .....</b>	<b>13</b>
<b>3.6. Auszahlungsentgelte .....</b>	<b>14</b>
<b>3.6.1. 0800 .....</b>	<b>15</b>
<b>3.6.2. 0810/0820 .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6.3. 0900/0930 .....</b>	<b>16</b>
<b>3.6.4. 0901/0931 .....</b>	<b>16</b>
<b>3.7. Inkassoentgelt .....</b>	<b>18</b>
<b>3.8. Berechnungsschema der monatlichen Entgelte .....</b>	<b>18</b>
<b>4. Optionale Zusatzdienste .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1. Routing .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.1. CCS Anrufverteilung nach Zeit und Datum .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.2. CCS Anrufverteilung nach Vorwahl .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.3. CCS IVR/Sprachmenü .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.4. CCS Ansage .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.5. CCS Black/Whitelisting .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.6. CCS Durchwahl .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.7. CCS Prozentuelle Anrufverteilung .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.8. CCS Überlauf .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.9. CCS Professional Routing .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1.10. CCS Premium Routing .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.11. CCS Premium Web Access .....</b>	<b>21</b>
<b>4.2. Sicherheitseinstellungen .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3. Management Features .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3.1. Skriptänderung Standard .....</b>	<b>21</b>
<b>4.3.2. Skriptänderung Express .....</b>	<b>22</b>
<b>4.3.3. Aktivierung Express .....</b>	<b>22</b>
<b>4.4. Rechnungsbezogene Dienste .....</b>	<b>22</b>
<b>4.4.1. Rufnachweis .....</b>	<b>22</b>
<b>4.4.2. Qualifizierte Mahnung .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Wartung .....</b>	<b>23</b>

## 1. Allgemeines

Die T-Mobile Austria GmbH (nachfolgend kurz: „TMA“) erbringt sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit diesem Produkt auf Grundlage ihrer Allgemeine Geschäftsbedingungen für Telekommunikationsdienstleistungen auf DSL- und Kabel-Basis für Unternehmer (im Folgenden kurz „AGB“ genannt) – welche Sie unter <http://www.magentabusiness.at/agb/> finden – sowie zu den Bedingungen dieser Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen (im Folgenden kurz: „Leistungsbeschreibung“) „Customer Contact Solution“.

Alle Entgelte verstehen sich exklusive Umsatzsteuer.

## 2. Grundleistung

### 2.1. Einrichtung

TMA überlässt ihrem Kunden für ankommende Verbindungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine Rufnummer für Customer Contact Solutions 08xx/09xx.

Diese Rufnummer ist in den technischen Einrichtungen des Telekommunikationsnetzes von TMA 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 TMA enthalten, ist die Programmierung im Rahmen der wirtschaftlichen und betrieblichen Möglichkeiten mittels Einzelrufnummern realisierbar.

Die betriebsfähige Bereitstellung des Verkehrsführungsprogrammes für Customer Contact Solutions erfolgt spätestens zwei Wochen nach Vorliegen aller vom Kunden zu erbringenden Voraussetzungen bzw. nach beidseitiger Vereinbarung an dem vom Kunden angegebenen Wunschtermin. Ausgenommen davon sind Projektkunden, bei denen die Leistungen den Rahmen des Standardproduktes und der standardisierten Zusatzdienste überschreiten. Für diese Kunden erfolgt die Bereitstellung des Services gemäß der im Angebot angeführten Herstellungszeiten.

#### 2.1.1. 0800

Die Rufnummern für 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

#### 2.1.2. 0810/0820

Die Rufnummern für Customer Contact Solutions 0810/0820 haben eine bundesweit einheitliche Bereichskennzahl für geregelte Tarifobergrenzen (Vorwahl) und eine sechsstellige Rufnummer. Die Struktur der Bereichskennzahl lautet 08XY, wobei X für die Ziffern 1 und 2 und Y für eine Ziffer zwischen 0 und 9 steht.

#### 2.1.3. 0900/0930

Die Rufnummern für Customer Contact Solutions 0900/0930 haben eine bundesweit einheitliche Bereichskennzahl für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Vorwahl) und eine sechsstellige Rufnummer. Die Bereichskennzahl lautet 0900 bzw. 0930.

Erotik-Dienste sind mit Rufnummern der Bereichskennzahl 0930 zu erbringen. Solche Dienste sind alle Dienste mit sexuellem Inhalt, unabhängig davon, ob die Inhalte durch Tonband, sonstige Aufzeichnungen oder unmittelbar vermittelt werden, sowie all jene Dienste, die zwischen Dienstnutzern die Herstellung sexueller Kontakte ermöglichen.

Insbesondere zählen zu diesen Diensten:

- Telefonsexdienst
- Partylinedienst
- Gaylinedienst u.ä. Begriffe
- Chatlinedienst
- Partnerbörsen
- Erotikinserate
- Kontakte u.ä. eindeutig zu qualifizierende Begriffe, die einem Erotikdienst zuzuordnen sind.

#### **2.1.4. 0901/0931**

In den Bereichen 0901/0931 ist ausschließlich die Erbringung eventtarifizierter Dienste zulässig.

Die Rufnummern für Customer Contact Solutions 0901/0931 haben eine bundesweit einheitliche Bereichskennzahl für frei kalkulierbare Mehrwertdienste (Vorwahl) und eine sechsstellige Rufnummer. Die Bereichskennzahl lautet 0901 bzw. 0931.

Erotik-Dienste sind mit Rufnummern der Bereichskennzahl 0931 zu erbringen. Solche Dienste sind alle Dienste mit sexuellem Inhalt, unabhängig davon, ob die Inhalte durch Tonband, sonstige Aufzeichnungen oder unmittelbar vermittelt werden, sowie all jene Dienste, die zwischen Dienstnutzern die Herstellung sexueller Kontakte ermöglichen.

Insbesondere zählen zu diesen Diensten:

Telefonsexdienst

Partylinedienst

Gaylinedienst u.ä. Begriffe

Chatlinedienst

Partnerbörsen

Erotikinserate

Kontakte u.ä. eindeutig zu qualifizierende Begriffe, die einem Erotikdienst zuzuordnen sind.

#### **2.1.5. Web Access Basic**

Im Leistungsumfang inkludiert ist auch der Webaccess Basic, über den Sie Statistiken über das Anrufverhalten und die Auslastung Ihrer Servicenummern einsehen können.

### **2.2. Verbindungen**

#### **2.2.1. Zielanschlüsse**

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

#### **2.2.2. Erreichbarkeit**

Rufnummern von Customer Contact Solutions sind standardmäßig so eingerichtet, dass sie aus allen relevanten Telekommunikationsnetzen erreichbar sind. Verbindungen mit Anschlüssen aus anderen Netzen mit Rufnummern für Customer Contact Solutions sind möglich, soweit Vereinbarungen zwischen den jeweiligen Netzbetreibern mit TMA 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.

Seitens TMA ist eine Anwahl von Customer Contact Solutions Rufnummern aus ausländischen Telekommunikationsnetzen derzeit verhindert. Verbindungen mit Anschlüssen aus dem Ausland

werden nur hergestellt, soweit mit den ausländischen Netzbetreibern entsprechende Vereinbarungen bestehen und kompatible Dienste verwendet werden.

Die Anzahl der gleichzeitigen Gespräche (concurrent calls) ist innerhalb des Standard-Leistungsumfangs auf 10 gleichzeitige Gespräche limitiert. Eine Erhöhung der dauerhaften Kapazitäten für gleichzeitige Gespräche ist bei nachgewiesenem Bedarf möglich. Die anfallenden Entgelte werden in diesem Fall kundenspezifisch kalkuliert, die Bereitstellung des Services erfolgt gemäß der im Angebot angeführten Herstellungszeiten.

Aus Gründen der Netz Sicherheit kann TMA die Weiterleitung der generierten Anrufe zu den Zielanschlüssen begrenzen, wenn nicht mindestens 20% der generierten Anrufe an den Zielanschlüssen abgefragt werden.

## 2.3. 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.

## 2.4. Rufnummern

### 2.4.1. Zielrufnummern

Als Zielrufnummer ist jede Einrichtung einer geographischen oder mobilen Rufnummer zu verstehen. Anrufe zu Customer Contact Solutions 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 Auslandsrufnummern genannt werden, jedoch keine Zielrufnummern, bei denen Verbindungsentgelte mit Auszahlungsbetrag für den Angerufenen verrechnet werden (z.B.: Rufnummern mit den Bereichskennzahlen 0901, 0931).

#### Inland

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

- Einzelanschlüssen
  - ISDN-Anschlüssen
  - SIP-Anschlüssen
  - Ansagen und
  - zu mobilen Anschlüssen
- umgeleitet werden.

#### Ausland

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

- Einzelanschlüssen
- ISDN-Anschlüssen
- SIP-Anschlüssen
- Sowie zu mobilen Anschlüssen

umgeleitet werden.

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

## 2.4.2. Standardrufnummern

Als Grundleistung werden - ohne Bereichskennzahl - sechsstellige Standardrufnummern (08xx YYY YYY bzw. 09XX YYY YYY) überlassen. Der Kunde erhält die nächste verfügbare Rufnummer aus dem TMA Rufnummernplan. Hierbei hat der Kunde keine Möglichkeit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen, eine bestimmte Rufnummer zu wählen oder auch die Rufnummernlänge zu bestimmen.

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

Die Rufnummer kann gemäß der gesetzlichen Bestimmungen verlängert werden.

	<b>EUR</b>
einmaliges Einrichtungsentgelt	99,-
monatliches Entgelt	25,-

### CCS Premium Nummern

Bei der CCS Premium Nummern werden als Grundleistung – hinter der Bereichskennzahl - sechsstellige Wunschrufnummern (08XX/09XX XXX XXX) aus dem TMA-Rufnummernplan zur Verfügung gestellt. Hierbei haben Sie die Möglichkeit, auf die Ziffernkombination Einfluss zu nehmen, eine bestimmte Rufnummer zu wählen oder auch die Rufnummernlänge zu bestimmen. Die Entgelte sind Aufpreise auf die Entgelte für die Standard-Rufnummer.

EUR

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	0,-
monatliches Entgelt	75,-

### CCS Vanity Nummer/Einzelrufnummer

Vanity Nummern/Einzelrufnummern sind Rufnummern, die nicht im vorkonfigurierten Rufnummernplan von TMA enthalten sind. Sie können bei Verfügbarkeit der Rufnummer auf Wunsch des Kunden ebenfalls von TMA in die Einrichtung des Verkehrsführungsprogrammes aufgenommen werden. Die Entgelte sind Aufpreise auf die Entgelte für die Standard-Rufnummer.

EUR

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	auf Anfrage
monatliches Entgelt	auf Anfrage

## 2.5. Rufnummernmitnahme (Local number portability/LNP)

EUR

---

Rufnummernmitnahme, einmalig	40,-
------------------------------	------

## 2.6. Rufnummernreservierung

EUR

---

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

## 3. Standarddienste

### 3.1. Rechnung

Die Rechnung enthält mindestens die Produktbezeichnung, Telefonnummer, Anzahl der Verbindungen, Verbindungsentsgelte, 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.

### 3.2. Telefonbuch

#### 3.2.1. Standardeintrag

Kunden von TMA 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 TMA überlassen.

Der Standardeintrag im Telefonbuch ist entgeltfrei.

#### 3.2.2. Sondereintrag

Werden Mehrfacheintragungen oder Zusätze zum Standardeintrag sowie Eintragungen abweichend vom Namen oder der Firma vom Kunden gewünscht, muss dies TMA 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
einmaliges Einrichtungsentgelt	49,-
Sondereintrag: pro Zeichen	0,29

#### 3.2.3. Änderungen

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

#### 3.2.4. Geheimnummer

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

### 3.3. Auskunftsdiest

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

Auskünfte werden erteilt über:

- Kennzahlen,
- Rufnummern und
- Anschlüsse im Bereich von TMA

### 3.4. Verbindungsentgelte eingehende Gespräche (Originierung)

Für eingehende Gespräche auf die Mehrwertnummer 08XX/09XX werden Verbindungsentgelte verrechnet. Die Höhe des Verbindungsentgelts ist von der Zone, der Nutzung der IVR (Interactive Voice Response) sowie der Verbindungsdauer abhängig.

Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau.

Gemäß § 105 KEM-V (Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienste-Verordnung) ist TMA verpflichtet, dafür zu sorgen, dass dem Anrufenden die Höhe des pro Minute anfallenden Entgeltes unmittelbar nach Herstellen der Verbindung in geeigneter Weise mitgeteilt wird, wobei die maximale Dauer der Information 10 Sekunden nicht übersteigen darf. Seit 1. Jänner 2001 darf aufgrund dieser gesetzlichen Bestimmung dem anrufenden Teilnehmer für diese Information kein Entgelt in Rechnung gestellt werden. Die Berechnung der Verbindungsentgelte für den Kunden beginnt daher nach Beendigung der Tarifansage. Es wird dabei folgender Standardtext von TMA der jeweiligen Rufnummer hinterlegt: „Dieser Anruf kostet maximal X,XX EUR pro Minute.“

Von Ansagen ausgenommen sind in der Verordnung Rufnummern des Vorwahlbereichs 0800, da hier den Anrufern **kein Entgelt** in Rechnung gestellt wird

Laut § 107 KEM-V (Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung) ist bei Verbindungen zu zeitabhängig verrechneten Mehrwertdiensten in den Bereichen 900, 930 und 939 sowie im Zugangsbereich 118 vom Kommunikationsdienstbetreiber, von dessen zugehörigem Kommunikationsnetz aus dem der Dienst erbracht wird, die **Trennung** einer Verbindung nach 30 Minuten, bei einem Minutenentgelt von weniger als EUR 2,20 nach maximal 60 Minuten, **sicherzustellen**.

Anrufe mit Ursprung im Ausland werden wie Anrufe aus den festen Netzen in Österreich verrechnet.

Für die Ermittlung der Verbindungsentgelte werden ausschließlich Daten von TMA herangezogen.

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

#### 3.4.1. Zusammensetzung Verbindungsentgelt

Das Verbindungsentgelt setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen:

##### 3.4.1.1 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.

### 3.4.1.2 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.

### 3.4.1.3 Verbindungsentgelt Voice Response Dienste

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

## 3.4.2. Tabelle Verbindungsentgelte Originierung

	Entgelt pro Minute EUR
<b>Basisverbindungsentgelt</b>	0,043
<b>Aufpreis für Mobil</b>	0,093
<b>Verbindungsentgelt Voice Response Dienste</b>	0,025

## 3.5. Verbindungsentgelte für Anrufzustellung (Terminierung)

Für Gespräche, welche von der Mehrwertnummer 08XX/09XX an die Zielrufnummer zugestellt wurden, werden Verbindungsentgelte verrechnet. Die Höhe des Verbindungsentgelts ist von der Zone sowie der Verbindungsduer abhängig. Die Verrechnung beginnt nach Melden oder nach der Weiterleitung durch die IVR (Interactive Voice Response) und endet mit dem Ende des Gesprächs. Die Verrechnung der Verbindungsentgelte erfolgt sekundengenau.

### 3.5.1. Tabelle Verbindungsentgelte Terminierung

	Entgelt pro Minute EUR
<b>National</b>	
Netzintern	entgelfrei
Festnetz Österreich	0,02
Mobilnetz Österreich	0,09
<b>International</b>	

Festnetz Zone 1	0,02
Festnetz Zone 2	0,05
Festnetz Zone 3	0,07
Festnetz Zone 4	0,10
Festnetz Zone 5	0,20
Festnetz Zone 6	0,30
Festnetz Zone 7	0,50
Mobilnetz Zone 1	0,10
Mobilnetz Zone 2	0,15
Mobilnetz Zone 3	0,15
Mobilnetz Zone 4	0,15
Mobilnetz Zone 5	0,25
Mobilnetz Zone 6	0,40
Mobilnetz Zone 7	
<b>Diensterufnummern</b>	
Private Netze - 0501-0509, 0517, 057, 059	0,02
Standortunabhängige Festnetznummer - 0720	0,03
Konvergente Dienste - 0780	0,02
<b>Satellitenverbindungen</b>	
Inmarsat A/SNAC-Verbindungen – 8711,8721,8731,8741, 87076	7,27
Inmarsat B-Verbindungen - 8713, 8723, 8733, 8743	5,08
Inmarsat M-Verbindungen - 8716, 8726, 8736, 8746	5,08
Inmarsat MOBIQ/Skyphone/FAX-Verbindungen – 87176, 87276, 87376, 87476, 870, 8715, 8718, 8725	4,36
Thuraya - 88216	1,67

### 3.5.2. Gebietszonen Anrufzustellung Terminierung

#### **Netzintern**

Die Zone Netzintern umfasst alle geografischen Rufnummern innerhalb des festen Netzes von UPC und TMA, die Anschlüssen folgender Gesellschaften zugeordnet sind:

- UPC Telekabel Wien GmbH
- UPC Telekabel-Fernsehnetz Region Baden Betriebsgesellschaft m.b.H.
- T-Mobile Austria GmbH\*

\*Mit Anschlüssen der T-Mobile Austria GmbH sind jene Anschlüsse gemeint, die bis zum 30.9.2018 technisch im festen Netz der ehemaligen UPC angeschalten waren bzw. ab 1.10.2018 technisch im festen Netz der ehemaligen UPC angeschalten werden. Nicht gemeint sind somit Anschlüsse, die im festen Netz der T-Mobile Austria GmbH, charakterisiert durch den Status vom 30.9.2018, angeschalten sind. Durch die Verschmelzung von UPC mit TMA wird an der bisherigen Definition von netzintern bezüglich des Umfangs der Zone „netzintern“ nichts verändert.

#### **National Festnetz Österreich**

National Festnetz Österreich umfasst alle Anrufe zu geografischen Rufnummern innerhalb Österreichs, die nicht netzintern zugeordnet werden.

#### **National Mobil**

National Mobil umfasst alle Gespräche zu Mobilfunknetzen in Österreich, ausgenommen Paging Dienste. Die Mobil-Zonen werden einheitlich mit bereichskennzahlbezogener Tarifierung abgerechnet.

#### **International**

Die Zuordnung der einzelnen Länder zu einer der internationalen Zonen ist im Kapitel 3 ersichtlich. Die Entgelte für internationale Festnetz- bzw. internationale Mobildestinationen finden sich in den jeweiligen Tabellen der Minutenentgelte.

#### **Private Netze**

Ein privates Netz (Bereichskennzahlen beginnend mit 0501–0509, 0517, 057 und 059) ist ein Telekommunikationsnetz eines Unternehmens oder eines Unternehmensverbundes, das über mehrere Standorte verteilt ist und mit dem kein öffentlicher Kommunikationsdienst erbracht wird.

#### **Standortunabhängige Festnetznummern**

Standortunabhängige Festnetznummern mit der Bereichskennzahl 0720 sind nationale Rufnummern und dienen der Adressierung von Teilnehmern in Zusammenhang mit Telefondiensten, die es dem Teilnehmer ermöglichen, seine Rufnummer ortsunabhängig beizubehalten.

#### **Konvergente Dienste**

Rufnummern mit der Bereichskennzahl 0780 sind nationale Rufnummern und dienen insbesondere Kommunikationsdiensten, die zur Adressierung neben der Rufnummer selbst auch jene Informationen verwenden, die in der zur genutzten Rufnummer jeweils korrespondierenden ENUM-Domain enthalten sind.

#### **Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen**

Für Verbindungen zu Satelliten-Anschlüssen gelten gesonderte Verbindungsentgelte.

### 3.5.3. Zonenzuteilung Terminierung International

Die Zonenzuteilung entspricht der gleichen Zone im Festnetz und im Mobilnetz (z.B. Deutschland Festnetz Zone 1 und Mobilnetz Zone 1), ausgenommen Kanada und USA (hier gilt immer die Festnetz Zone).

**Zone 1:** Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakische Republik, Spanien, Tschechische Republik, USA, Zypern (Griechisch)

**Zone 2:** Andorra, Australien, Hongkong, Jungferninseln (US), Kanada, Monaco, Norwegen, Puerto Rico, Slowenien, Ungarn,

**Zone 3:** Chile, Island, Japan, Jungferninseln (UK), Malaysia, Neuseeland, Singapur, Südkorea,

**Zone 4:** Albanien, Antarktis, Argentinien, Bosnien-Herzegowina, Botswana, Bulgarien, China Volksrepublik, Costa Rica, Dominik. Republik, Färöer Inseln, Guadeloupe, Kroatien, Martinique, Mayotte, Mazedonien, Mexiko, Montenegro, Niederländische Antillen, Reunion, Rumänien, Russland, San Marino, Serbien, St. Pierre und Miquelon, Swasiland, Türkei, Ukraine, Zypern (Türkisch)

**Zone 5:** Bahrain, Franz. Polynesien, Gabun, Gibraltar, Guinea, Israel, Komoren, Malawi, Marokko, Moldavien, Namibia, Peru, Philippinen, Taiwan, Tunesien, Turkmenistan, Uganda, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate, Weißrussland

**Zone 6:** Ägypten, Algerien, Angola, Äquatorial-Guinea, Aruba, Azerbajan, Bahamas, Barbados, Belize, Benin, Bermuda, Bhutan, Brasilien, Brunei, Burundi, Cocos Inseln, Ecuador, Französisch Guyana, Gambia, Georgien, Ghana, Grenada, Grönland, Guyana, Indonesien, Jamaika, Kasachstan, Kirgistan, Kolumbien, Kuwait, Lesotho, Libanon, Liberia, Libyen, Mauretanien, Mongolei, Mosambik, Nicaragua, Norfolk-Inseln, Panama, Sambia, Saudi Arabien, Simbabwe, St. Lucia, St. Vincent, Südafrika, Sudan, Tadschikistan, Tansania, Trinidad und Tobago, Turks- und Caicos-Inseln, Usbekistan, Weihnachtsinseln

**Zone 7:** Afghanistan, Anguilla, Antigua, Armenien, Ascension, Äthiopien, Bangla Desh, Bolivien, Burkina Faso, Cayman Inseln, Cook Inseln, Diego Garcia, Dominica, Dschibuti, Elfenbeinküste, ElSalvador, Eritrea, Falklandinseln, Fidschi-Inseln, Guam, Guatemala, Guinea-Bissao, Haiti, Honduras, Indien, Irak, Iran, Jemen, Jordanien, Kambodscha, Kamerun, KapVerde, Katar, Kenia, Kiribati, Kongo Volksrepublik, Kuba, Laos Demokratische Republik, Macao, Madagaskar, Malediven, Mali, Marshall Inseln, Mauritius, Mikronesien, Montserrat, Myanmar, Nauru, Nepal, Neukaledonien, Niger, Nigeria, Niue, Nordkorea, Nördl. Marianas, Oman, Pakistan, Palau, Papua-Neuguinea, Paraguay, Ruanda, Salomonen, Samoa, SaoTome und Principe, Senegal, Seychellen, Sierra Leone, Somalia, Sri Lanka, St. Helena, St. Kitts und Nevis, Suriname, Syrien, Thailand, Togo, Tonga, Tschad, Tuvalu, Uruguay, Vanuatu, Vietnam, Wallis/Futuna (Neukaledonien), Zaire, Zentralafrikanische Republik

### 3.6. Auszahlungsentgelte

Dem Kunden wird für erfolgreiche Gesprächsverbindungen (das sind jene Verbindungen, die zu einem Melden der IVR (Interactive Voice Response) bzw. zu einem Melden bei einem Ziel führen) das vom Anrufer eingehobene Entgelt exkl. USt. ausbezahlt.

Sollten Zahlungen von einem anderen Netzbetreiber für eine vom Kunden in Anspruch genommene vermittelte Servicerufnummer nur teilweise oder nicht eingehen (z.B. aufgrund von berechtigten Einsprüchen oder Einwendungen des Endkunden des Quellnetzbetreibers, etc.), so hat der Kunde bis zur rechtskräftigen Entscheidung durch das Gericht lediglich Anspruch auf das Auszahlungsentgelt im

entsprechenden Verhältnis zu der Zahlung des Netzbetreibers für die in Anspruch genommene vermittelte Servicerufnummer bzw. behält sich TMA vor, diesen Betrag dem Kunden in Rechnung zu stellen.

### **3.6.1. 0800**

Kein Auszahlungsentgelt.

### 3.6.2. 0810/0820

Servicenummer 0810	Endkundentarif/Minute inkl. USt. (EUR) GZ	Endkundentarif/Minute exkl. USt. (EUR) FZ
<b>0810T1</b>	0,022	0,018
<b>0810T2</b>	0,044	0,037
<b>0810T3</b>	0,068	0,057
<b>0810T4</b>	0,073	0,061
<b>0810T5</b>	0,100	0,083

  

Servicenummer 0820	Endkundentarif/Minute inkl. USt. (EUR) GZ	Endkundentarif/Minute exkl. USt. (EUR) FZ
<b>0820T1</b>	0,094	0,078
<b>0820T2</b>	0,116	0,097
<b>0820T3</b>	0,145	0,121
<b>0820T4</b>	0,200	0,167

### 3.6.3. 0900/0930

Servicenummer 0900/0930	Endkundentarif/Minute inkl. USt. (EUR)	Endkundentarif/Minute exkl. USt. (EUR)
<b>09X0T5</b>	0,385	0,321
<b>09X0T6</b>	0,450	0,375
<b>09X0T7</b>	0,527	0,439
<b>09X0T8</b>	0,608	0,507
<b>09X0T9</b>	0,676	0,563
<b>09X0T10</b>	0,727	0,606
<b>09X0T11</b>	0,811	0,676
<b>09X0T12</b>	0,872	0,727
<b>09X0T13</b>	1,081	0,901
<b>09X0T14</b>	1,352	1,126
<b>09X0T15</b>	1,554	1,295
<b>09X0T16</b>	1,802	1,501
<b>09X0T17</b>	2,163	1,802
<b>09X0T18</b>	3,634	3,028

### 3.6.4. 0901/0931

**Servicenummer 0901/0931**

**Endkundentarif/Event  
inkl. USt. (EUR)**

**Endkundentarif/Event  
exkl. USt. (EUR)**

<b>09X1T1</b>	0,100	0,083
<b>09X1T2</b>	0,200	0,166
<b>09X1T3</b>	0,300	0,249
<b>09X1T4</b>	0,400	0,332
<b>09X1T5</b>	0,500	0,415
<b>09X1T6</b>	0,600	0,498
<b>09X1T7</b>	0,700	0,581
<b>09X1T8</b>	0,800	0,664
<b>09X1T9</b>	0,900	0,747
<b>09X1T10</b>	1,000	0,830
<b>09X1T11</b>	2,000	1,660
<b>09X1T12</b>	3,000	2,190
<b>09X1T13</b>	4,000	3,320
<b>09X1T14</b>	5,000	4,150
<b>09X1T15</b>	6,000	4,980
<b>09X1T16</b>	7,000	5,810
<b>09X1T17</b>	8,000	6,640
<b>09X1T18</b>	9,000	7,470

### 3.7. Inkassoentgelt

Das Inkassoentgelt wird dem Kunden im Zuge seiner Rechnung gemeinsam mit den Verbindungsentgelten von der Summe der Endkundentarife abgezogen. Das Inkassoentgelt stellt eine pauschale Abgeltung für Forderungsausfälle bei der Einhebung der Endkundentarife dar.

#### Inkassoentgelt

Pro Minute	EUR 0,005
Vom Endkundentarif exkl. USt.	10,5 %

### 3.8. Berechnungsschema der monatlichen Entgelte

Entgelt für Servicenummern

- Auszahlungsentgelt (exkl. USt.) – ausgenommen 0800
- + Basisverbindungsentgelt
- + Aufpreis für Mobil
- + Entgelt für Anrufzustellung
- + Verbindungsentgelt Sprachmenü
- + Inkassoentgelt – ausgenommen 0800
- + Premium/Vanity Nummern
- + Div. Zusatzdienste (optional)

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag netto  
+/- USt.

Rechnungs-/Auszahlungsbetrag brutto

Monatlicher Auszahlungstermin ist der Fälligkeitstermin für die vom Anrufer getätigten Verbindungsentgelte.

## 4. Optionale Zusatzdienste

### 4.1. Routing

#### 4.1.1. CCS Anrufverteilung nach Zeit und Datum

Mit der CCS Anrufverteilung nach Zeit und Datum wird es ermöglicht, die Anruftziele nach Ihren Wünschen zu konfigurieren, dass, abhängig von der Uhrzeit und vom Datum unterschiedliche Anruftziele hinterlegt werden. So kann zum Beispiel ein Anruf an Werktagen während der Geschäftsstunden bei Ihrem Helpdesk-Team terminieren, außerhalb der Geschäftszeiten und an Wochenend- und Feiertagen bei Ihrer Rufbereitschaft oder auf einer Ansage.

	EUR
einmaliges Einrichtungsentgelt	299,-
monatliches Entgelt	19,-

#### 4.1.2. CCS Anrufverteilung nach Vorwahl

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. So werden zum Beispiel Anrufe aus einem Bundesland, einem Bezirk oder einer Region Ihrem Landes-, Bezirks- oder Regional-Standort nach Ihrem Rufnummernplan zugestellt.

Für Anrufe aus Mobilnetzen kann entweder die Standardverteilung oder in Kombination mit anderen Zusatzdiensten eine Verteilung nach Ihren Wünschen eingerichtet werden.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	299,-
monatliches Entgelt	19,-

#### 4.1.3. CCS IVR/Sprachmenü

CCS IVR/Sprachmenü ermöglicht die Verteilung von Anrufern 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** **EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	299,-
monatliches Entgelt	19,-

#### 4.1.4. CCS Ansage

Mit der CCS Ansage können Sie Ihre Anrufer begrüßen, Sie mit Informationen versorgen oder verabschieden. Die Ansagen können von Ihnen gestaltet und leicht und einfach in Ihren Callflow integriert werden.

Die nachfolgenden Preisangaben verstehen sich exkl. Aufnahme- und Studiokosten.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	99,-
monatliches Entgelt	9,-

#### 4.1.5. CCS Black/Whitelisting

Mit Hilfe von CCS Black/Whitelisting kann die Servicenummer zum Beispiel für Anrufe aus mobilen Netzen gesperrt werden. Dadurch werden zusätzliche Kosten, die durch Anrufe aus Mobilnetzen entstehen, vermieden.

**EUR**

einmaliges Einrichtungsentgelt	299,-
monatliches Entgelt	19,-

#### 4.1.6. CCS Durchwahl

Die zugewiesene CCS-Nummer wird um Durchwahlen mit einer Maximallänge von 2 Stellen erweitert.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	199,-
monatliches Entgelt	79,-

#### 4.1.7. CCS Prozentuelle Anrufverteilung

Anrufe werden nach einem fixen Prozentschlüssel, den Sie vorgeben, zwischen zwei Zielrufnummern aufgeteilt.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	99,-
monatliches Entgelt	9,-

#### 4.1.8. CCS Überlauf

Eingehende Anrufe werden, wenn das Hauptziel besetzt oder überlastet ist, zu alternativen Zielen umgeleitet.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	99,-
monatliches Entgelt	9,-

#### 4.1.9. CCS Professional Routing

Mit CCS Professional Routing können Sie online zwischen unterschiedlichen Anrufverteilungsplänen (Callflows) wechseln. Die Umschaltung zwischen den Callflows erfolgt umgehend, ohne zeitliche Verzögerung. In Ihrem Auftrag werden bis zu vier unterschiedliche Callflows hinterlegt, zwischen denen Sie wechseln können.

Im Leistungsumfang enthalten sind einfache Callflows, welche sich durch die jeweils hinterlegte Zielrufnummer unterscheiden. Selbstverständlich stehen Ihnen auch die Anrufstatistiken des Webaccess Basic zur Verfügung.

Auf Ihren Wunsch können auch komplexe Callflows hinterlegt werden, indem wir für Sie aus der Vielzahl optionaler Zusatzfunktionen unterschiedliche Anrufszenarien als Callflows abbilden, zwischen denen Sie nach erfolgter Einrichtung online wechseln können.

**EUR**

---

einmaliges Einrichtungsentgelt	299,-
monatliches Entgelt	25,-

#### 4.1.10. CCS Premium Routing

Mit dem Feature-Paket Premium kann der Kunde eine unlimitierte Anzahl folgender Features auswählen.

- CCS Ansage
- CCS Anrufverteilung nach Zeit und Datum
- CCS Anrufverteilung nach Vorwahl
- CCS IVR/Sprachmenüauswahl
- CCS Black/Whitelisting

Dieser Zusatzdienst beinhaltet darüber hinaus einen halben Werktag (= 4 Stunden) Einschulung über die Customer Contact Solutions durch einen speziell auf Customer Contact Solutions ausgebildeten Mitarbeiter von TMA.

	EUR
einmaliges Entgelt	499,-
monatliches Entgelt	399,-

#### 4.1.11. CCS Premium Web Access

Der CCS Premium Web Access ermöglicht Ihnen, zusätzlich zu den Möglichkeiten, Statistiken einzusehen und abzurufen, komplexe Anrufverteilungen aus dem CCS-Featureset mittels Drag&Drop für all Ihre Servicenummern selbst zusammenzustellen und zu verwalten. Im Leistungsumfang enthalten ist eine Initiale zweistündige Schulung vor Ort, in der Ihre Administratoren in die Nutzung und Möglichkeiten des CCS Premium Web Access eingewiesen werden.

Der CCS Premium Web Access ist ausschließlich in Kombination mit dem Feature CCS Premium Routing erhältlich.

	EUR
einmaliges Entgelt	499,-
monatliches Entgelt	399,-

### 4.2. Sicherheitseinstellungen

Um Missbräuche zu vermeiden wird Ihre geographische Rufnummer bei so programmiert, dass sie durch Direktwahl nicht mehr erreicht werden kann. Dieser Dienst ist entgeltfrei. Voraussetzung für dieses Service ist eine direkte Anbindung an das Netz von TMA.

### 4.3. Management Features

#### 4.3.1. Skriptänderung Standard

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

		EUR
einmaliges Entgelt		50,-
monatliches Entgelt		0,-

### 4.3.2. Skriptänderung Express

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

		EUR
einmaliges Entgelt		300,-
monatliches Entgelt		0,-

### 4.3.3. 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 TMA aktiviert, sofern die zu aktivierende Servicenummer im Rufnummernplan von TMA enthalten ist.

		EUR
einmaliges Entgelt		500,-
monatliches Entgelt		0,-

## 4.4. Rechnungsbezogene Dienste

### 4.4.1. Rufnachweis

Dem Kunden werden für die Periode von einem Monat (Rechungszeitraum) 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.

### 4.4.2. Qualifizierte Mahnung

#### Zahlungsverzug

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

		EUR
einmaliges Entgelt		50,-

Zahlungsverzug	3,63
----------------	------

#### **Inkasso**

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

**EUR**

---

Inkasso	nach Aufwand
---------	--------------

#### **Sperre**

Verbindungen zu den Zielanschlüssen werden gesperrt. Customer Contact Solutions 08xx/09xx wird deaktiviert. Eine Reaktivierung findet statt, wenn eine Sperre nach einem Zahlungsverzug wieder aufgehoben wird. Diese ist entgeltpflichtig.

**EUR**

---

Deaktivierung der Sperre	10,-
--------------------------	------

## **5. Wartung**

Businesskunden steht die 24/7 Supporthotline unter der Rufnummer 0676 20333 rund um die Uhr zur Verfügung. Der Support ist über das Kontaktformular unter <http://magentabusiness.at/service> erreichbar.. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden. Fehler in den zentralen Komponenten im Netzwerk werden von TMA von Montag bis Sonntag von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr überwacht und behoben (Regelentstörungszeit). Eine proaktive Verständigung des Kunden über eine eventuelle Störung ist derzeit nicht vorgesehen (z.B. SMS Verständigung, E-Mail, etc.).