

Leistungsbeschreibung Plusnet® Inbound Call International

Plusnet

Wir leben Kommunikation

1 Leistungen

Der Anbieter vermittelt im Rahmen der Leistungen Plusnet® Inbound Call International Telekommunikationsverbindungen zu Festnetzanschlüssen und Sprachdienstleistungen der Plusnet GmbH („Plusnet“) zum Betrieb einer oder mehrerer

- Internationaler, gebührenfreier Servicernummern („IFN“)
- Internationaler Festnetznummern
- Universal International Freephone Number („UIFN“, die typischerweise mit „00800“ beginnt)

als jeweils einzelne Servicernummer („Servicernummer“). Zudem stellt der Anbieter dem Kunden verschiedene Routingmöglichkeiten über seine Servicernummernplattform zur Verfügung.

Mit Plusnet® Inbound Call International stellt der Anbieter dem Kunden folgende Dienstleistungen zur Verfügung:

- Vermittlungsleistung im Hinblick auf Service- und Festnetznummern,
- Servicernummern bzw. deren Portierung zur Ventelo GmbH, einem mit dem Anbieter verbundenen Unternehmen bzw. in ein anderes von Plusnet ausgewähltes Netz sowie
- eine Servicernummernplattform mit verschiedenen Routingfunktionen für Servicernummern.

2 Vermittlungsleistungen

Der Anbieter leitet die für die Servicernummern ankommenden Verbindungen ausschließlich inbound zu vorab festgelegten geographischen Zielrufnummern innerhalb Deutschlands weiter. Hierbei wird der Anbieter das ankommende Gespräch direkt an den Kunden übermitteln und zwar zu einer Rufnummer, die zu einem Festnetzanschluss oder einer Sprachdienstleistung von Plusnet gehört. Dies sind insbesondere:

- IPfonie® Business
- IPfonie® Corporate
- IPfonie® Extended
- IPfonie® Extended Connect
- IPfonie® Extended Link
- IPfonie® Centraflex
- Tengo® Centraflex
- Plusnet® COSPACE® Business.

Diese Festnetzanschlüsse und Sprachdienstleistungen sind separat – gleichzeitig oder im Vorhinein – vom gleichen Kunden wie die Leistung Plusnet® Inbound Call International zu bestellen.

Bei Verwendung von Servicernummern des Typs IFN und des Typs UIFN ist eine Einwahl über Plusnet® Inbound Call International immer nur aus dem jeweiligen Ursprungsland möglich. Ob eine Einwahl über eine internationale Festnetznummer auch aus einem anderen Land möglich ist, hängt vom jeweiligen ausländischen Teilnehmernetzbetreiber ab und liegt damit nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters.

Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass mindestens 50% der für die jeweilige Servicernummer ankommenden Anrufe auch angenommen werden. Wird diese Grenze unterschritten, kann der Anbieter die Zahl der gleichzeitig möglichen Anrufversuche begrenzen.

3 Servicernummern

Servicernummern können dem Kunden durch den Anbieter zur Verfügung gestellt werden oder zur Ventelo GmbH portiert werden. Zur Portierung füllt der Kunde den durch den Anbieter bereitgestellten Portierungsauftrag pro Rufnummer aus und sendet ihn unterschrieben an den Anbieter.

Der Anbieter aktiviert neue Servicernummern schnellstmöglich, nachdem bei ihm alle erforderlichen, teils landesspezifischen Auftragsformulare korrekt ausgefüllt eingegangen und alle Zuteilungsbedingungen gegeben sind. Landesspezifische Auftragsformulare werden jeweils von Plusnet beigesteuert. Die Aktivierung erfolgt in der Regel innerhalb von 15 Werktagen (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage). Wird die Servicernummer nicht direkt dem Kunden zugeteilt, wird sie entweder dem Anbieter bzw. der Ventelo GmbH oder dem internationalen Zuführungspartner der Plusnet zugewiesen. In diesem Fall wird die Servicenummer dem Kunden im Rahmen der Plusnet® Inbound Call International-Dienstleistung für die Vertragslaufzeit vorübergehend und widerruflich überlassen.

Im Falle der Portierung einer Servicernummer zur Ventelo GmbH prüft der Anbieter zunächst, ob diese im jeweiligen Land zur Ventelo GmbH bzw. zu seinem

Zuführungspartner portiert werden kann und zu welchen Konditionen. Der Anbieter wird daraufhin den Kunden über das Ergebnis informieren und ihm den Portierungspreis und -Zeitraum sowie die jeweils gültigen Regularien und Formulare nennen. Nach Beauftragung durch den Kunden wird der Anbieter die Portierung durchführen, sobald bei ihm alle erforderlichen, teils landesspezifischen Auftragsformulare korrekt ausgefüllt eingegangen und alle Portierungsbedingungen gegeben sind. Hierbei ist der Anbieter berechtigt, Zuführungsdienstleistungen an internationale Partner nach seiner Wahl zu vergeben. Der Anbieter behält sich vor, Zuführungspartner bei Bedarf zu wechseln und geschaltete Servicernummern zum neuen Partner zu portieren, ohne dass dem Kunden hieraus ein außerordentliches Kündigungsrecht erwächst.

Bei der Kündigung von Plusnet® Inbound Call International ist der Anbieter nach Vertragsende nicht verpflichtet, die hier aufgeführten Dienstleistungen weiter zu erbringen. Will der Kunde ihm von der jeweiligen Regulierungsbehörde zugeteilte Servicernummern in diesem Fall weiter nutzen, muss er bei Vertragsende selbst und auf eigene Kosten für den rechtzeitigen Wechsel des Teilnehmernetzbetreibers sorgen. Gleiches gilt für internationale Servicernummern inkl. Festnetznummern. Eine dem Kunden durch den Anbieter überlassene Servicernummer aus dem Bestand der Ventelo GmbH verbleibt auch nach Vertragsende bei dieser. Weder der Anbieter noch die Ventelo GmbH ist in diesem Fall verpflichtet, die Servicernummer auf den Kunden zu übertragen.

Servicernummern dürfen nicht für die Nutzung im Massenverkehr (z.B. Gewinnspiele oder Erotik-Dienste) verwendet werden, da dies zu Netzüberlastungen führen kann. Die Nutzung eines Dienstes unter Erzeugung von mehr als zwei Anrufversuchen pro Sekunde (call attempts per second, CAPS) ist nur zulässig, wenn der Anbieter mindestens einen (1) Monat im Voraus informiert und diese Nutzung in einer separaten Vereinbarung über die zusätzlichen Kosten ausdrücklich erlaubt wird. Sofern der Kunde ohne eine solche ausdrückliche Vereinbarung eine Nutzung im Massenverkehr ausübt, ist der Anbieter zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt.

4 Routingfunktionen der Servicernummernplattform

Der Kunde beauftragt alle Routingwünsche und -Parameter schriftlich per Bestellformular nebst eventuellen Anhängen. Change-Requests führt Plusnet an Werktagen zwischen 8:00 und 18:00 Uhr kostenpflichtig aus, und zwar innerhalb von fünf Werktagen nach Erhalt eines komplett ausführbaren Auftrages.

Das Plusnet Auftragsmanagement verwaltet die Servicernummern des Kunden über das Webportal der Servicernummernplattform.

In diesem Portal kann Plusnet die Servicenummern um bis zu 5 Stellen für Durchwahlfähigkeit erweitern, um eingehende Anrufe direkt und gezielt weiterzuleiten. Die gesamte Länge der Servicernummer inklusive Landesvorwahl darf nicht mehr als 15 Ziffern betragen.

Das Webportal der Servicernummernplattform ermöglicht u. a. diese Einstellungen:

- die Servicernummern des Kunden können zu einer oder mehreren geographischen Zielrufnummern, die Festnetzanschlüssen oder Sprachdienstleistung der Plusnet zugeordnet sind, weiterleiten,
- Ansagen einrichten und verwalten,
- Routing-Pläne zuweisen und Einstellungen an diesen vornehmen,
- Warteschleifen einrichten und aktivieren
- Reports abrufen.

Der Missbrauch der durch den Anbieter bereitgestellten Dienstleistungen zum Zwecke der kostengünstigen Bündelung von Telekommunikationsvolumina oder der Wiederverkauf von Sprachtelekommunikations-Dienstleistungen ist unzulässig.

4.1 Einstellungen am Routing-Plan und Verwaltung von Sperrlisten

Folgende Einstellungen am Routing-Plan können durch das Plusnet-Auftragsmanagement vorgenommen werden:

- Erstellung von Routing-Profilen: der Kunde kann mehrere Profile definieren, nach denen Anrufe je nach Situation, Zeitpunkt oder Rufnummer weitergeleitet werden. Pro Servicernummer kann ein Profil zugewiesen werden.
- Einrichtung eines Routings zu einer fixen Zielrufnummer
- Einrichtung eines zeitabhängigen Routings nach Wochentagen und Uhrzeiten zu bis zu sechs Zielrufnummern: so können z.B. Feiertage berücksichtigt werden
- Einrichtung eines Überlauf-Routings: hier können bis zu zwei alternative Rufnummern bei „Besetzt“, „Nicht-Entgegennahme“ oder „Nicht-Erreichbarkeit“ festgelegt werden. Diese Rufnummern werden entsprechend der eingerichteten Reihenfolge angesteuert.

Leistungsbeschreibung Plusnet® Inbound Call International

- Einrichtung eines lastabhängigen Routings: definierbare prozentuale Verteilung des ankommenden Anrufvolumens auf bis zu fünf Zielrufnummern. Je Zielrufnummer kann ein Prozentwert von 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80 und 90 eingetragen werden (in Summe 100%).
- Deaktivierung der Routing-Regelungen: Plusnet kann den Routing-Plan der Servicerufnummern deaktivieren.
- Die gesamte Rufaufbauzeit darf für alle Routing-Pläne 120 Sekunden nicht überschreiten.

4.2 Ansagen einrichten und verwalten,

Neben einer Auswahl an Standard-Ansagen kann Plusnet auch individuelle Ansagen kostenpflichtig einrichten. Zur Einrichtung individueller Ansagen stehen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Hinterlegung von .wav- und .mp3-Dateien. Ein anderes Format wird nicht akzeptiert
- Text to speech: Erzeugung von über das Portal eingegeben Texten.
- IVR-Funktionalität: mit dem Dienst Interactive Voice Response (IVR) können Anrufer durch vorgefertigte Ansage- bzw. Begrüßungstexte empfangen werden. Nach Betätigung einzelner Tasten durch den Anrufer, kann dieser entsprechend vorher eingerichteter Zielrufnummern im Portal zum zuständigen Ansprechpartner vermittelt werden.

5 Abweichende Leistungen bei internationalen Servicerufnummern

Bedingt durch unterschiedliche Technologien und landesspezifische Gegebenheiten stehen je nach Land, Rufnummertyp und abhängig davon, ob eine ankommende Verbindung aus dem Festnetz, dem Mobilfunknetz oder einem Münztelefon aufgebaut wurde, unterschiedliche Funktionsumfänge zur Verfügung bzw. sind Funktionseinschränkungen zu berücksichtigen. Dies sind insbesondere:

- Portierbarkeit von Bestandsrufnummern des Kunden
- Übertragungsmöglichkeiten von Fax (z.B., ob mit T.38 oder transparent übertragen werden kann)
- Erreichbarkeit von Mobilfunknetz und von Münztelefonen,
- Möglichkeit der Rufnummernverlängerung um Nachwahlziffern
- Erreichbarkeit einer Rufnummer von bestimmten Dritt-Carriern aus,
- Erreichbarkeit einer Rufnummern von speziellen Regionen aus (wie z.B. Inseln)
- Eventuelle Zusatzgebühren für den Anrufer (z.B. bei Hotels für normalerweise gebührenfreie Servicerufnummern)
- Sprachkanalkapazität pro Rufnummer und Land
- Bereitstellungszeit neuer Rufnummern
- Einrichtungs- sowie Portierungskosten, monatliche Grundgebühren pro Rufnummer und verbrauchsabhängige Zuführungsentgelte.

In der separaten Liste „Länderrestriktionen – Country Restrictions“ stellt der Anbieter eine regelmäßig aktualisierte Detailinformation zu den oben genannten Besonderheiten zur Verfügung. Diese Funktionsabweichungen hängen vom jeweiligen ausländischen Teilnehmernetzbetreiber ab und liegen damit nicht im Verantwortungsbereich des Anbieters. Die jeweils gültigen Einrichtungs- sowie Portierungskosten, die monatlichen Grundgebühren und die Verbindungsentgelte sind der Preisliste zu entnehmen.

6 Einzelverbindungsanzeige und Reports

Der Kunde erhält von Plusnet auf Wunsch eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten, also kostenpflichtigen Verbindungen (Einzelverbindungsanweisung, „EVN“). Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt.

Zusätzlich kann der Kunde kostenpflichtig eine Übersicht über alle geschalteten Servicerufnummern (Servicerufnummer, Anzahl der Gespräche, Minuten gesamt, Anzahl erfolgreicher Gespräche, Anzahl erfolgloser Gespräche, Erfolgsquote in %, durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden, längster Anruf in Sekunden) erhalten. Hierbei kann der Kunde einen beliebigen darzustellenden Zeitraum innerhalb der letzten 30 Kalendertage beantragen. Da diese Reports vom Applikationssystem und nicht vom offiziellen Billingssystem generiert werden, sind sie nicht abrechnungsrelevant, sondern dienen nur statistischen Auswertungen.

Der Kunde kann zudem folgende Informationen optional und kostenpflichtig erhalten:

- Top-Ten Servicerufnummern: Übersicht über die zehn Servicerufnummern mit dem größten Minutenaufkommen (Servicerufnummer, Anzahl der Gespräche, Sekunden gesamt)

- Top-Ten Zielrufnummern: Übersicht über die zehn Zielrufnummern mit dem größten Minutenaufkommen (Zielrufnummer, Anzahl der Gespräche, Sekunden gesamt).

Im Rahmen des Reportings können Daten der letzten 30 Kalendertage abgerufen werden.

7 Netzmanagement und Service

Das Netzwerk von Plusnet wird im Network Operation Center von Plusnet an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden überwacht. Die Verfügbarkeit des Plusnet-Backbones beträgt mindestens 99,9% im Jahresdurchschnitt. Die Dienstverfügbarkeit beträgt im Jahresdurchschnitt mindestens 98,5%.

Planmäßige oder dem Kunden mitgeteilte Wartungsarbeiten, Behinderungen des Zugangs zum Kundenstandort im Fehlerfall, Zeitverluste, die nicht von Plusnet verschuldet sind sowie Zeitverluste durch Verzögerungen bei der Entstörung, für die Plusnet nicht verantwortlich ist, gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit des Plusnet-Backbones oder der Dienstverfügbarkeit ein.

7.1 Service und Entstörung

Plusnet beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gemäß den folgenden Regelungen:

7.1.1 Annahme von Störungsmeldungen

Störungsmeldungen des Kunden werden täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten entgegengenommen:

- Tel.: 0800 77 22 375
- E-Mail: business-support@plusnet.de

Plusnet bietet dem Kunden zusätzlich unter <https://stoerungsmeldung.plusnet.de> einen Webservice für die schnelle Eröffnung von Störungstickets.

7.1.2 Entstörzeit

Time to restore („TTR“) definiert die Zeit, innerhalb der eine vom Kunden gemeldete Störung, also eine technisch bedingte Unterbrechung oder negative Veränderung der bereitgestellten Dienstleistung im Verantwortungsbereich von Plusnet, zu beheben ist. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System von Plusnet, die die Öffnung des Trouble Tickets bzw. die Behebung der Störung angeben.

Eine Störung gilt als behoben, wenn der vereinbarte Leistungsumfang so wieder hergestellt ist, dass der Endkunde die Dienstleistung nutzen kann. Zur Einhaltung der TTR ist Voraussetzung, dass der Kunde seiner vertraglich vereinbarten Mitwirkungspflicht im vollen Umfang nachkommt. Die Berechnung der TTR wird ausgesetzt, wenn der Kunde oder Dritte, für die Plusnet nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich sind. Die TTR gilt nicht für eine nicht von Plusnet zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung. Plusnet ist jedoch verpflichtet, die Beschädigung der physikalischen Anbindung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich zu beheben.

Die TTR wird nur während der Servicebereitschaft im Zeitraum von Montag bis Freitag (mit Ausnahme von bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr gemessen. In den Zeiten, für die keine Servicebereitschaft vereinbart ist, wird die Berechnung der TTR ausgesetzt.

Die TTR beträgt acht (8) Stunden.

7.1.3 Dienstverfügbarkeit

Die Dienstverfügbarkeit definiert die Verfügbarkeit der Zuführung von Sprachverbindungen zu Festnetzanschlüssen oder Sprachdienstleistungen der Plusnet in Prozent der Zeit eines Jahres und wird wie folgt berechnet:

- $\% \text{Verfügbarkeit} = (1 - (\text{Summe der Minuten, in der eine Dienstleistung innerhalb eines Jahres einen totalen Ausfall hatte} / \text{Summe der Minuten eines Jahres})) \times 100$

Als Jahr gilt das Vertragsjahr ab Bereitstellung des Sprachzuführungsdienstes. Unterbrechungen während Wartungen im Sinne von Ziffer 7.2 sowie Zeitverlust durch Gründe, die nicht durch Plusnet zu vertreten sind, gehen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein.

Dem Kunden ist bekannt, dass die Gesamtverfügbarkeit des Sprachzuführungsdienstes auch von der kompletten Übertragungsstrecke vom Plusnet Backbone bis zu seinem Telefonieendgerät bzw. zu seiner TK-Anlage abhängig ist. Dies gilt nicht als Einschränkung der Dienstverfügbarkeit.

Die Dienstverfügbarkeit beträgt mindestens 99,5%.

7.2 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht Plusnet Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten

Leistungsbeschreibung Plusnet® Inbound Call International

vor. Diese liegen nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr, können jedoch bei Bedarf auch an Werktagen durchgeführt werden. Sollte ein solches sonstiges Wartungsfenster von Plusnet in Anspruch genommen werden, so wird der Kunde mindestens fünf (5) Werktage im Voraus informiert. Während der Wartungszeit wird Plusnet die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen.

7.3 Mitwirkung

Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass Plusnet zu den von Plusnet genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der MTTR nicht berücksichtigt. Plusnet bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem von Plusnet erwünschten Zutrittsstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet.