

# Leistungsbeschreibung

## *envia TEL servicecall 0800/0180*

### 1. Voraussetzungen

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von **envia TEL servicecall 0800/0180** - Dienstleistungen ist eine dem Kunden von der Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post (RegTP) zugeteilte Servicerrufnummer der Gassen (0)800 oder (0)180. Die Zuteilung der Rufnummer gehört nicht zum Leistungsumfang von **envia TEL servicecall 0800/0180**. Servicerrufnummern werden auf Antrag durch die RegTP vergeben. Für die Zuteilung gelten die Zuteilungsregeln der RegTP sowie gesetzliche Regelungen (siehe [www.regtp.de](http://www.regtp.de), Nummerverwaltung).

Die Kosten für die Zuteilung einer Rufnummer werden nach Maßgabe der gesetzlichen Regelungen von der RegTP erhoben und sind vom Kunden zu tragen. Der Antrag auf Zuteilung sowie die Information über die Nutzung einer Rufnummer ist direkt an die RegTP zu richten. Der Kunde ist Antragsteller und nach erfolgter Zuteilung Eigentümer der Rufnummer. Antragsteller mit einer Auslandsadresse müssen einen Empfangsbevollmächtigten mit einer Inlandsadresse angeben.

### 2. Standardleistungen

**2.1. Aktivierung der Rufnummer und Verkehrsführung**  
**envia TEL** aktiviert für den Kunden die ihm zugeteilte Servicerrufnummer und schaltet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten für die Servicerrufnummer des Kunden ankommende Verbindungen zu einem vom Kunden zu benennenden Zielanschluss weiter.

Verbindungen aus bzw. zu Netzen anderer Carrier bzw. Mobilfunknetzen sind nur schaltbar, wenn **envia TEL** entsprechende Vereinbarungen mit diesen Netzbetreibern hat. Der Dienst **envia TEL servicecall 0800/0180** ist aus dem Ausland nicht erreichbar.

Ziele müssen analoge bzw. ISDN-Teilnehmeranschlüsse im Festnetz der **envia TEL**, Zielansagen im Netz der **envia TEL** oder analoge bzw. ISDN-Teilnehmeranschlüsse im nationalen Festnetz der Deutschen Telekom AG (DTAG) sein. Als Ziel ausgeschlossen sind Mehrwertdienstnummern, Auskunft- und Notdienste sowie Rufnummern im Ausland.

#### 2.2. Portierung

Der Kunde kann eine ihm bereits zugeteilte Servicerrufnummer durch **envia TEL** aktivieren lassen. Ist die Rufnummer bei einem anderen Netzbetreiber geschaltet, übernimmt **envia TEL** im Auftrag und auf Rechnung des Kunden die Kündigung beim Netzbetreiber und Portierung der Rufnummer zu **envia TEL**.

#### 2.3. Standardpaket

**envia TEL** schaltet im Rahmen des Leistungsumfanges „Standardpaket“ für die Servicerrufnummern ankommende Verbindungen zu einem vom Kunden bestimmten Zielanschluss weiter.

#### 2.3.1. Alternatives Routing (NF)

Ist das eingestellte Ziel besetzt oder innerhalb einer definierten Zeit nicht erreichbar, können bis zu 5 weitere Zielrufnummern im System hinterlegt werden, auf die nacheinander (bei besetzt oder Nichterreichbarkeit) der eingehende Anruf weitergeschaltet wird.

#### 2.3.2. Ursprungsabhängiges Routing (NA)

Eingehende Anrufe können nach der geographischen Herkunft (Vorwahlbereich, Ortnetz) selektiert und auf eine Zielrufnummer geschaltet werden. Zusätzlich können mit dieser Option auch Verbindungen aus Mobilfunknetzen (Vorwahl) zugelassen oder unterbunden werden.

#### 2.4. Premiumpaket

**envia TEL** schaltet im Rahmen des Leistungsumfanges „Premiumpaket“ ankommende Anrufe für die Servicerrufnummer des Kunden nach vom Kunden definierten Optionen über einen Routingmanager zu maximal 5 vom Kunden bestimmten Zielanschlüssen weiter.

Voraussetzung für die Nutzung des Premiumpaketes ist eine im Standardpaket eingerichtete Servicerrufnummer. Es stehen folgende Parameter im Routingmanager zur Verfügung:

#### 2.4.1. Zeitabhängiges Routing (DT,WT)

Ankommende Verbindungen werden innerhalb eines vorgegebenen Zeitfensters (Stunden, Wochentage, Wochen, Datum) auf ein Ziel geschaltet. Außerhalb dieses Zeitfensters wird ein alternatives Ziel genutzt. Es können auch mehrere Zeitfenster bzw. Verknüpfungen der Zeitoptionen vorgegeben werden.

#### 2.4.2. Lastabhängiges Routing (OD)

Mit dieser Option ist eine Verteilung der eingehenden Anrufe auf mehrere Zielrufnummern in Abhängigkeit der Verkehrslast (Anrufe pro Stunde) möglich.

#### 2.4.3. Quotenabhängiges Routing (ND)

Prozentuale Verteilung der eingehenden Verbindungen auf mehrere, gleichberechtigte Zielrufnummern: z. B. 20 % auf Ziel 1, 30 % auf Ziel 2, 50 % auf Ziel 3. Die Summe der Quoten muss 100 % sein. Die Verteilung kann in 5 %-Schritten erfolgen.

#### 2.4.4. Periodisches Routing (PC)

Jeder x. Anruf aus der Menge der eingehenden Anrufe kann auf eine Zielrufnummer geroutet werden: z. B. **jeder** 50. Anruf geht auf Ziel 1, alle anderen auf Ziel 2. Ziel 2 kann auch eine Ansage sein.

#### 2.4.5. Sequenzielles Routing (SQ)

Auswahl eines einzelnen Anrufes für das spezielle Routing auf eine Zielrufnummer. Alle anderen Verbindungen werden auf ein anderes Ziel verbunden. Beispiel: **Der** 500. Anrufer geht auf Ziel 1, alle anderen auf Zielrufnummer 2.

#### 2.4.6. Nutzergruppen

Routing von Anrufen in Abhängigkeit bekannter Rufnummern. Bei Übereinstimmung der Rufnummer mit der Anrufergruppe (Whitelist oder Blacklist) können alternative Ziele angesteuert werden. Es kann nur eine Liste mit max. 2000 Rufnummern eingerichtet werden.

#### 2.4.7. Routing auf Ansagen

Hinter Routing-Zielen können sich auch Ansagen mit Hinweisen für den Anrufer befinden. Diese Ansagen können sowohl Standardansagen aus dem System der **envia TEL** als auch kundenindividuelle Ansagen sein. Es stehen max. 2 MB Speicherplatz pro Servicerufnummer für die Speicherung von Ansagen zur Verfügung.

#### 2.4.8. Routingkombinationen

Alle o. g. Routingparameter sind kombinierbar, d. h. es können gleichzeitig mehrere Parameter zur Anwendung kommen.

### 3. Zusätzliche Leistungen

**envia TEL** erbringt für den Kunden nach Vereinbarung und im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten zusätzliche Leistungen gegen gesondertes Entgelt. Insbesondere sind dies folgende Leistungen:

- Änderung von Routingzielen und Routingparametern durch **envia TEL** Operator (siehe 5.2. Änderungen).
- Beratung zu und Ausarbeitung von Routingplänen.
- Aktivierung/Änderung von Standardansagen oder kundenindividuellen Ansagen.
- Portierung von Servicerufnummern zu einem anderen Netzbetreiber.

### 4. Tarifierung/Preise

**envia TEL** berechnet für die Aktivierung der Rufnummer und die Vermittlung der ankommenden und abgehenden Verbindungen Einrichtungspreise, monatliche Grundpreise sowie Verbindungspreise.

Der Kunde erhält auf Wunsch monatlich einen Einzelverbindungs nachweis (EVN). Die Teilnehmerrufnummer des Anrufers wird aus datenschutzrechtlichen Gründen nur verkürzt ausgewiesen. Es gilt die jeweils aktuelle Preisliste.

### 5. Realisierung/Änderungen

#### 5.1. Einrichtung

Nach Auftragseingang erfolgt über das Realisierungsmanagement der **envia TEL** rechtzeitig eine Information an den Kunden über den Termin der Freischaltung/ Portierung der Servicerufnummer des Kunden durch **envia TEL** sowie der Einrichtung sämtlicher Routingparameter auf die vom Kunden definierten Ziele. **envia TEL** ist bestrebt, im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten, die Leistung dem Kunden entsprechend seinen Wünschen termingerecht bereitzustellen, in der Regel innerhalb von 15 Arbeitstagen.

Bei den in einem Auftrag, einer Auftragsbestätigung oder in sonstigen Unterlagen genannten Terminen für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen handelt es sich jedoch um reine Plantermine.

Sie stellen damit keine verbindlichen Leistungstermine dar. Bei Verzögerungen wird **envia TEL** den Kunden möglichst zeitnah unter Darlegung der für die Verzögerung maßgeblichen Gründe und der Dauer der voraussichtlichen Verzögerung informieren.

#### 5.2. Änderungen

Änderungen der Zielrufnummer(n) und Routingparameter, können über die **envia TEL**-Kundenbetreuung schriftlich beauftragt werden (Änderungsauftrag). Änderungsaufträge werden durch den Operator der **envia TEL** in Abhängigkeit vom Umfang der Änderung und der betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang bei **envia TEL** durchgeführt. Mitwirkung und Obliegenheiten des Kunden Ergänzend zu den Mitwirkungspflichten gemäß der AGB der **envia TEL**, hat der Kunde :

- mit Auftragserteilung gegenüber **envia TEL** die Zuteilung der Rufnummer durch die RegTP durch Vorlage des Zuteilungsbescheides nachzuweisen,
- **envia TEL** unverzüglich über den Widerruf der zugewiesenen Rufnummer durch die RegTP zu unterrichten,
- **envia TEL** unverzüglich über die Rückgabe einer Rufnummer an die RegTP zu informieren,
- sicherzustellen, dass der Inhaber des jeweiligen Zielanschlusses mit der Weiterleitung der Anrufe auf seinen Anschluss einverstanden ist,
- sicherzustellen, dass die Rufannahmekapazität der Zielanschlüsse für das zu erwartende Gesprächsaufkommen ausreichend ist.

### 6. Verfügbarkeit/Entstörung

Verbindungsdienstleistungen der **envia TEL** werden im Rahmen der bestehenden, technischen und betrieblichen Möglichkeiten mit einer Durchlassverfügbarkeit von 97 % bereitgestellt. Bei Verbindungen mit Anschlüssen anderer Netzbetreiber können sich auf Grund der technischen Gegebenheiten anderer Netze die Übertragungsart, Leistungsmerkmale und Übertragungsgeschwindigkeit sowie die Verfügbarkeit ändern.

Informationen über Störungen nimmt **envia TEL** über die kostenlose Rufnummer (0)800/0101600 rund um die Uhr entgegen. Sobald die Störung beseitigt wurde, wird dies dem Kunden von **envia TEL** mitgeteilt.