

Leistungsbeschreibung und Service Level Agreement über die Nutzung von Telefondienstleistungen (*voice-preselect*)

1 Geltungsbereich

Die SLA und Leistungsbeschreibung sind ergänzende Bestimmungen zur Gewährleistung und Haftung der TelemaxX.

2 Leistungsbeschreibung des Produktes *voice-preselect*

Das Produkt *voice-preselect* ist ein qualitativ hochwertiger Sprachdienst von TelemaxX über das vollkommen digitalisierte Vermittlungs- und Transportnetz der Serviceprovider der TelemaxX.

2.1 Zugangsart beim Produkt *voice-preselect*

Die Kundenstandorte lassen sich unabhängig von ihrer Größe oder der eingesetzten Telekommunikationsanlage in *voice-preselect* integrieren. Den Service stellt TelemaxX bundesweit zur Verfügung. Bei der festen Voreinstellung (Preselection) werden für den Kunden sowohl Verbindungen mit einer führenden Null als auch Ortsverbindungen automatisch auf dem kürzesten Weg in das Netz der TelemaxX und deren Serviceprovider geleitet. Ausgenommen sind Service- und Sonderrufnummern, die über den Teilnehmernetzbetreiber, in der Regel die Deutsche Telekom AG, geroutet und abgerechnet werden.

Es können analoge Anschlüsse, ISDN-Anlagenanschlüsse (n x S0 oder n x S2M) und ISDN-Mehrgeräteanschlüsse (S0) ohne Umstellung der Telekommunikationsanlage aufgeschaltet werden. Für nationale und nahezu alle internationalen Verbindungen wird keine Komprimierung durchgeführt.

2.2 Leistungsmerkmale *voice-preselect*

Die Leistungsmerkmale, die bei Preselection unterstützt werden, sind in der Übersicht Basisleistungsmerkmale der TelemaxX Telefonie *voice-preselect* aufgelistet (Ziffer 2.4 der SLA). Voraussetzung für deren Nutzung ist, dass diese von den angeschlossenen Telekommunikationsanlagen und vom Teilnehmernetzbetreiber, meist Deutsche Telekom AG, in geeigneter Weise unterstützt werden.

Das Produkt „*voice-preselection*“ hat keine Auswirkungen auf den Telefonanschluss, die Grundgebühr, Sonderrufnummern und ankommende Anrufe.

2.3 Verbindungsaufbauzeit

Verbindungen innerhalb des Telefonnetzes der TelemaxX-Serviceprovider werden in der Regel in weniger als 2 Sekunden aufgebaut. Bei Auslandsgesprächen beträgt die Zeit für den Verbindungsaufbau meist weniger als 6 Sekunden. Diese Angaben gelten nicht für Gespräche in Mobilfunknetze.

2.4 Übersicht Basisleistungsmerkmale der TelemaxX- Telefonie *voice preselect*

Kürzel	Leistungsmerkmal	Beschreibung	Englische Bezeichnung	ISDN-Anlagenanschluss	ISDN Mehrgeräteanschluss	Analoger Anschluss
AOC 99	Tarifeinheitenanzeige	In der derzeitigen Ausprägung wird eine Vertaktung der Serviceprovider-Tarife nachgebildet. Sie erfolgt auf Basis eines marktüblichen Tarifpreises. Die TelemaxX-Serviceprovider behalten sich eine Änderung der Taktpreise zur Darstellung der Tarife vor. Eine Umstellung bestehender Endgeräte ist nicht notwendig um die Serviceprovider-Tarife abbilden zu können. Durch die Darstellung der Vertaktung fällt der angezeigte Preis in aller Regel höher aus als der durch den Serviceprovider tatsächlich in Rechnung gestellte, günstigere, sekundengenaue Preis.	Advice of Charge	✓	✓	✓
CLIP	Rufnummernanzeige A → B	Beim Angerufenen wird die Ursprungsrufnummer angezeigt. Der Anrufer lässt sich vor dem Zustandekommen der Verbindung identifizieren.	Calling Line Identification Presentation	✓*	✓*	✓*
COLP	Rufnummernanzeige B → A	Beim Anrufenden wird die Rufnummer des Angerufenen im Telefondisplay dargestellt. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass der richtige Teilnehmer erreicht worden ist.	Connected Line Identification Presentation	✓**	✓	--
CFU	Anrufumleitung sofort	Ankommende Verbindungen können sofort zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding Unconditional	✓	✓	✓
CFB	Anrufumleitung bei "Besetzt"	Ankommende Verbindungen können bei besetztem Anschluss zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding Busy	✓	✓	✓
CFNR	Anrufumleitung bei "Nichtmelden"	Ankommende Verbindungen können verzögert bei Nichtmelden zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Für die weiterführende Verbindung berechnet TelemaxX die jeweils vereinbarten Preise.	Call Forwarding No Reply	✓	✓	✓
CH	Verbindung halten	Auch Rückfrage genannt. Eine Verbindung wird gehalten, während gleichzeitig über eine andere Verbindung eine Rückfrage möglich ist.	Call Hold	Realisiert durch die TK-Anlage	✓	✓
3PTY	Dreierverbindung, Konferenz	Zusätzlich zu einer bestehenden Verbindung kann eine weitere simultan aufgebaut werden.	Three Party Call	Realisiert durch die TK-Anlage	✓	✓
	Mehrfachrufnummern	Es wird die gleiche Anzahl an Endziffern unterstützt, die der Kunde vom Teilnehmer-netzbetreiber erhalten hat.	Multiple Subscriber Number	✓	✓	--

* Die Rufnummernanzeige kann bei internationalen Verbindungen nicht in jedem Fall sichergestellt werden.

** Dieses Leistungsmerkmal wird durch den Standard 1TR 6 nicht unterstützt.

3 Aktivierungsprozess

3.1 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde teilt TelemaxX alle erforderlichen kunden- und anschlussbezogenen Daten mit und übermittelt diese an TelemaxX. Der Kunde hat den Auftrag mittels der TelemaxX-Auftragsvordrucke zu erteilen. Der schriftliche Auftrag muss mindestens enthalten:

- Rufnummer(n) mit Ortsnetzkennzahl für die dauerhafte Voreinstellung
- Terminwunsch für die Änderung der dauerhaften Voreinstellung
- Name und Anschrift des Kunden
- Unterschrift des Kunden.

Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit der übermittelten Daten selbst verantwortlich, insbesondere wenn es aufgrund unvollständiger oder falscher Rufnummerninformationen zu unvollständigen oder falschen Kundenrechnungen kommt oder der Anschluss daraufhin nicht bereitgestellt werden kann.

3.2 Leistungen des Aktivierungsprozesses

Die Bereitstellung des jeweiligen Sprachdienstes für den Kunden erfolgt innerhalb der unten genannten Zeiträume.

voive-preselect	Leistung
Lieferzeit für Kundenaufschaltungen in Arbeitstagen	ca. 5-7
Änderungsdienste (gemäß Prozess) in Arbeitstagen	ca.3-7*

*abhängig von Art der Änderung

3.3 Verbindungsnachweis

Der Kunde erhält, sofern dies ausdrücklich beauftragt wurde, eine Aufstellung der zu bezahlenden Verbindungen (detaillierte Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht). Die Zielrufnummern der Verbindungen werden, entsprechend dem Wunsch des Kunden, entweder um die letzten drei Ziffern verkürzt oder in vollständiger Länge ausgegeben. Aus datenschutzrechtlichen Gründen werden Verbindungen zu bestimmten Personen, Behörden und Organisationen entsprechend den geltenden Vorschriften in einer Summe zusammengefasst. Die Zielrufnummern für diese Verbindungen werden nicht ausgewiesen. Neben der Anzahl der Verbindungen enthält die Einzelverbindungsübersicht die Gesamtdauer und den Gesamtpreis je Zone/Destination.

Diese Aufstellung wird in elektronischer Form kostenlos bereitgestellt.

4 Serviceleistungen

TelemaxX bietet dem Kunden für die Anschlüsse folgenden Service an:

- Unterhalten einer 24 Stunden Hotline
- Bearbeitung von Störungsmeldungen
- Behebung von Störungen

4.1 Entstörung

Die TelemaxX lässt durch ihre Serviceprovider unverzüglich Störungen der serviceprovidereigenen technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten beseitigen. Voraussetzung ist, dass der Kunde sämtlichen Mitwirkungspflichten aus schriftlichen Individualvereinbarungen, den besonderen Bedingungen der TelemaxX für bestimmte Leistungen, den Leistungsbeschreibungen und Service Level Agreements (SLA) der TelemaxX für bestimmte Produkte und den AGB der TelemaxX nachkommt.

4.2 Störungsdefinition

Eine Störung liegt vor, wenn ein Dienst durch Überwachungseinrichtungen der Serviceprovider als fehlerhaft oder nicht verfügbar erkannt wird oder wenn der Kunde eine Störung meldet (Störungsbeginn).

TelemaxX wird alle angemessenen Maßnahmen einleiten, um aufgetretene Störungen so schnell wie möglich zu beheben. TelemaxX bedient sich in Bezug auf die Störungsbeseitigung der Serviceprovider.

4.3 Serviceparameter

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Serviceparameter, die in den nachfolgenden Abschnitten näher beschrieben werden:

Serviceparameter	Serviceleistung
Erreichbarkeit der TelemaxX	24 Stunden an 365 Tagen im Kalenderjahr
Bereitschaftszeiten	werktags (außer Samstag) 8.00-18.00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden
Reparaturzeit für Störungen im Einflussbereich der TelemaxX und ihrer Zulieferer:	Stundenzahl innerhalb der Bereitschaftszeit:
Priorität 1	8 Stunden
Priorität 2	12 Stunden
Priorität 3	48 Stunden
Priorität 4	72 Stunden

4.4 Störungsannahme

TelemaxX unterhält 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr folgende telefonische Hotline-Nummer 0700 8353 6299 (0700-TELEMAXX) zur Annahme von Störungsmeldungen, unter welcher der Kunde Störungen unverzüglich unter Angabe des Zeitpunktes des Störungsauftrittes, der TelemaxX Servicenummer und ggf. der Auswirkung der Störung zu melden hat.

Bei Erkennung einer Störung durch den Serviceprovider oder bei Erhalt einer Störungsmeldung durch den Kunden eröffnet TelemaxX ein Trouble-Ticket. Dafür ist die Übermittlung der betroffenen Servicenummern des Anschlusses durch den Kunden an TelemaxX unerlässlich. Während der Entstörung erhält der Kunde die Referenznummer zu dem Trouble-Ticket, die bei späteren Kontakten eine schnelle Identifizierung des Vorganges erlaubt.

Zudem wird dem Kunden mitgeteilt, welche Prioritätsstufe der Störung zugewiesen wird. Aus der Prioritätsstufe ergeben sich die Anforderungen an die Einhaltung der Serviceparameter.

Die Priorität, die einer Störung an einem Kundenstandort zugewiesen wird, ist abhängig von den Auswirkungen, die diese Störung auf den Kundenstandort hat. Die Prioritätsstufe kann geändert werden, solange die Störung bearbeitet wird. Es gibt vier Prioritätsstufen, von Priorität 1 (hoch) bis zu Priorität 4 (niedrig). Nachfolgende Tabelle enthält neben der Definition jeder Prioritätsstufe eine Reihe von typischen Störungsbeispielen. Die Beispiele sind nicht abschließend, sondern dienen als Indikationen lediglich der Ermittlung der jeweiligen Prioritätsstufe.

Übersicht über die Prioritätsstufen:

Priorität	Definition	Beispiele
1	Eine betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> Bestimmte Regionen sind nicht erreichbar (z.B. 069, 089, ...) mehr als 50% der Gespräche sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetztfälle
2	Eine betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.	<ul style="list-style-type: none"> Mehrere Nummern sind nicht erreichbar mehr als 5% und bis zu 50% der Gespräche sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetztfälle
3	Eine betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.	<ul style="list-style-type: none"> einzelne Nummer nicht erreichbar sporadischer Ausfall des Fax-Dienstes schlechte Sprachqualität bis zu 5% der Gespräche sind gestört oder kommen nicht zustande Ausgeschlossen: <ul style="list-style-type: none"> Besetztfälle
4	Ein Ereignis, das den Kunden nicht beeinträchtigt.	<ul style="list-style-type: none"> kein oder falsches AOC (Advice of Charge, Gebührenanzeige) keine oder falsche CLI (Calling Line Identification, Rufnummernanzeige) eine beliebige Anfrage des Kunden

4.5 Bereitschaftszeiten

Unter Bereitschaftszeiten sind die Zeiträume zu verstehen, in denen TelemaxX zur Durchführung von Instandsetzungsmaßnahmen durch den Serviceprovider verpflichtet ist. Während der Bereitschaftszeiten

- meldet TelemaxX die Störung weiter an den jeweiligen Serviceprovider,
- hält TelemaxX den jeweiligen Serviceprovider an alle Maßnahmen zu treffen, um die Störungsursache per Ferndiagnose zu ermitteln,
- berät TelemaxX den Kunden bei Bedarf telefonisch bei eigenen Tests und/oder Fehlerbehebungsmaßnahmen.

Die Bereitschaftszeiten sind von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr außer an gesetzlichen Feiertagen (Baden-Württemberg) und gelten für Störungen im Zuständigkeitsbereich von TelemaxX und der Serviceprovider. Die Bereitschaftszeiten der Deutschen Telekom AG und/oder sonstiger Netzbetreiber, die hiervon abweichen, richten sich nach deren jeweils geltenden Bedingungen.

4.6 Reaktionszeit

Die maximale Reaktionszeit beträgt zwei Stunden ab Eingang der ordnungsgemäßen Störungsmeldung durch den Kunden nach Maßgabe der Ziffer 4.4. Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Einleitung von Maßnahmen zur Störungsbeseitigung.

4.7 Terminvereinbarung

TelemaxX vereinbart mit dem Kunden, soweit erforderlich, den Besuch eines Servicetechnikers während den Bereitschaftszeiten gemäß Ziffer 4.5. Ist die Leistungserbringung im vereinbarten Zeitraum aus von dem Kunden zu vertretender Gründen nicht möglich (z.B. keine Zutrittsmöglichkeit für Servicetechniker gegeben), wird ein neuer Termin vereinbart und eine gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Ist aufgrund vom Kunden zu vertretender Gründe eine Terminvereinbarung oder die Entstörung nicht möglich oder verzögert sich diese (z.B. zeitliche Verzögerung im Rahmen des Zutritts zum Kundenstandort), gilt die Reparaturzeit als eingehalten bzw. werden diese Zeiten nicht auf die Reparaturzeiten angerechnet.

4.8 Zwischenmeldung

Die TelemaxX teilt dem Kunden auf Wunsch, ggf. durch den Servicetechniker, eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen mit.

4.9 Rückmeldung

Die TelemaxX informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung telefonisch oder per Fax, sofern der Kunde zu diesem Zweck eine Ruf- oder Faxnummer angegeben hat. Ist der Kunde am Tag der Entstörung nicht erreichbar, gilt die unter Ziffer 4.10 genannte Frist als eingehalten, sofern der Benachrichtigungsversuch in der Reparaturzeit lag. Als Nachweis hierfür gilt das von TelemaxX ausgefüllte Störungsformular. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, entsprechenden Nachweis dafür zu liefern, dass die Reparaturzeit nicht eingehalten wurde. TelemaxX bemüht sich den Kunden auch nach dem ersten erfolglosen Benachrichtigungsversuch über die Entstörung (Rückmeldung) hinaus über die erfolgreiche Entstörung zu informieren.

4.10 Reparaturzeit

TelemaxX gewährt die Reparatur während der Bereitschaftszeiten abhängig von der Priorität nach der Servicetabelle in Ziffer 4.3 nach Erhalt der Störungsmeldung des Kunden. Wird eine Störung vom Kunden gemeldet oder ist eine solche TelemaxX bekannt, so beginnt automatisch die Messung der Reparaturzeit für die Störung (Öffnen eines Trouble-Tickets). Die Messung endet, sobald gemeinsam festgestellt wird, dass der Fehler behoben oder eine temporäre Ersatzlösung installiert ist. Die Messung endet auch, wenn der Kunde für diese Abstimmung nicht erreichbar ist. Zur Vermeidung dieses Falles wird der Kunde der TelemaxX mit der Fehlermeldung Ansprechpartner und Telefonnummer nennen, unter denen der Kunde erreichbar ist.

Zur maximalen Reparaturzeit zählen nicht Verzögerungen

- die nicht in die vereinbarte Bereitschaftszeit fallen,
- in Zeiten gesetzlicher Feiertage (Baden-Württemberg) fallen,
- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen oder andersartigen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Kabeltrassen),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,
- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- Zeiten, die auf Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelemaxX und der Serviceprovider zurückzuführen sind.

TelemaxX hat die Störung behoben, wenn die vollständige Wiederherstellung des Dienstes und die Meldung über die Behebung der Störung beim Kunden erfolgt sind.

4.11 Verfügbarkeit

Das Sprachnetz der Serviceprovider wird von den Service Providern rund um die Uhr automatisch überwacht. Daher liegt die Verfügbarkeit des serviceprovidereigenen Netzwerks bei 99 % p.a.

4.12 Berechnung der Verfügbarkeit

Berechnungszeitraum der Verfügbarkeit ist das Kalenderjahr. Der Zeitraum vom Bereitstellungsdatum bis zum Ende des ersten Kalenderjahres gilt als Rumpffjahr; ebenso der Beginn des letzten Kalenderjahres der Vertragslaufzeit bis zur Beendigung des Vertrages. Die Zeiten eines Rumpffjahres werden auf ein Kalenderjahr hochgerechnet.

Die Verfügbarkeit berechnet sich im Erfassungszeitraum (Monat) nach der Formel:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{Störungen}}{\text{Regelbetriebszeit} - \text{Wartungsfenster}} \times 100$$

Regelbetriebszeit = 24 Stunden x 7 Tage je Kalenderwoche

Wartungsfenster = geplante Wartungszeiten gemäß Ziffer 4.13

Störungen (Ausfallzeit) umfasst die Gesamtheit der Zeit im Kalenderjahr in denen die Verfügbarkeit nicht gegeben ist, es sei denn, es handelt sich um Ausfallszeiten

- aufgrund höherer Gewalt,
- aufgrund geplanter Betriebsunterbrechungen, Wartungsfenster oder Notfallwartung
- aufgrund von Ereignissen oder Ursachen, die TelemaxX nicht zu vertreten hat (insbesondere durch Fremdeinwirkung in Form einer mechanischen Beschädigung/Zerstörung der aktiven Komponenten und/oder passiven Verkabelung),
- die durch eine vom Kunden geforderte Tätigkeit begründet sind, die nicht im Zusammenhang mit einer Störung stehen oder
- durch Zeitverzögerungen (z.B. keine Zugangsgewährung zu den technischen Einrichtungen), die nicht durch TelemaxX zu vertreten sind,

- aufgrund Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist,
- die auf Fehler außerhalb des Zuständigkeitsbereichs von TelexmaxX und der Serviceprovider zurückzuführen sind.

Die jeweilige Nichtverfügbarkeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

4.13 Geplante Betriebsunterbrechungen; Wartungsfenster; Notfallwartung

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen des Serviceproviders, beispielsweise bei Installations- und Wartungsarbeiten, wird der Kunde von TelexmaxX schriftlich, per Fax oder e-Mail, rechtzeitig mindestens 5 Tage im Voraus informiert; bei unvorhergesehen auftretenden Schäden ist von einer entsprechend verkürzten Meldezeit auszugehen.

Die Unterbrechungszeiten bei geplanten Betriebsunterbrechungen zählen nicht als „nicht verfügbare Zeit“.

Die Notfallwartung dient als vorbeugende Maßnahmen zur Störungsvermeidung und kann kurzfristig anberaumt werden. TelexmaxX informiert den Kunden unverzüglich nach deren Information durch den Serviceprovider, sofern eine für den Kunden zu erbringende Leistung davon betroffen ist.

4.14 Tarife

TelexmaxX stellt dem Kunden ihre Leistung nach den Preisen des jeweils aktuell gültigen Tarifblattes in Rechnung. Angemessene Preisanpassungen durch Neufestsetzung der Entgelte der Vorlieferanten sind jederzeit möglich. Der Kunde kann das jeweils aktuelle Tarifblatt bei TelexmaxX einsehen oder anfordern.