

## Leistungsbeschreibung Voice Intelligent Number 0137 basic und Voice Intelligent Number 0137 plus

### 1. Allgemein

Die HanseNet Telekommunikation GmbH (im folgenden HanseNet genannt) richtet für den Kunden eine Servicrufnummer im Format 0137-Xabcdef ein und stellt im Rahmen der technischen Möglichkeiten die Erreichbarkeit der Rufnummer aus nationalen öffentlichen Telefonnetzen sicher. Die Variable X kennzeichnet die verschiedenen Tarifstufen.

### 2. Leistungen

HanseNet erbringt die Dienstleistungen Voice Intelligent Number 0137 basic und Voice Intelligent Number 0137 plus unter der Voraussetzung bestehender technischer und betrieblicher Möglichkeiten.

Die Zuführungsleistung erfolgt ausschließlich für solche 0137-Servicrufnummern, die HanseNet von der Bundesnetzagentur per Zuteilungsbescheid zugeteilt wurden und von HanseNet in schriftlicher Form als vertragsgegenständliche 0137-Servicrufnummern dem Kunden bestätigt wurden.

Die Dienstleistung kann genutzt werden, um Anrufe

- mit dem Ziel der Stimmabgabe (Votum) zu zählen,
- zum Zwecke der Sprachkommunikation zu einem oder mehreren Zielen durchzuschalten
- für statistische Zwecke zu erfassen.

Die Zuführung aus nationalen Mobilfunknetzen erfolgt nur, wenn und soweit die Zuführung tatsächlich durch den jeweiligen Mobilfunkbetreiber vorgenommen wird, da die Zuführung im Hoheitsbereich des jeweiligen Mobilfunknetzbetreibers liegt. Der Mobilfunknetzbetreiber entscheidet eigenständig über die Zuführung auf die verschiedenen Servicrufnummern-Gassen.

Die Zuführungsleistung durch andere Netzbetreiber kann durch Anrufratenobergrenzen begrenzt werden.

### 3 Verkehrsplanung

Der Kunde ist verpflichtet, Planungen zur benötigten Verkehrsmenge und Struktur mit HanseNet abzugleichen und HanseNet über eventuelle Abweichungen in Kenntnis zu setzen.

Geplante Aktionen mit Schaltungen einer 0137-Servicrufnummern sind unter Angabe des genauen Zeitraumes sowie eines Volumenplanung seitens des Kunden an HanseNet mind. 2 Wochen vorab in schriftlicher Form bei der HanseNet Telekommunikation GmbH, Business Projekts, anzufragen (im Weiteren Forecast genannt). Bei fehlenden bzw. verspäteten Absprachen oder einer nicht von HanseNet erteilten Bestätigung über die Abwicklung des Verkehrs, behält sich HanseNet das Recht vor, die Schaltung der 0137-Servicrufnummer oder die Zuführung von Verkehrsverbindungen zu verweigern. bzw. die Abschaltung der 0137-Servicrufnummer zur Sicherung der HanseNet Netzintegrität vorzunehmen.

Aufgrund der diskriminierungsfreien Vermittlung der Verkehrsverbindungen aller HanseNet-Kunden kann ein Verdrängungswettbewerb stattfinden. Die für den Kunden verfügbaren Ressourcen können deshalb nur unter Berücksichtigung der jeweils aktuellen und verfügbaren HanseNet-Kapazitäten genutzt werden. HanseNet erklärt jeweils schriftlich, ob der Verkehr grundsätzlich entsprechend den Planungsdaten mit der gewählten Verkehrslenkung durch HanseNet abgewickelt werden kann. Soweit dies der Fall ist, erhält der Kunde eine entsprechende Planungsbestätigung. Ein Rechts-

anspruch auf Erteilung einer Planungsbestätigung

seitens HanseNet besteht nicht.

Die im Abschnitt Leistungen aufgeführten Einschränkungen für die Zuführung bleiben von der genannten Planungsbestätigung seitens HanseNet unberührt. Die Planungsbestätigung von HanseNet beinhaltet somit nur eine Zuführung im Rahmen der Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung und der sonstigen vertraglichen Bedingungen.

HanseNet ist in keinem Fall verpflichtet dem Kunden eine von der Planungsbestätigung abweichende größere Kapazität bereitzustellen. Sollte HanseNet dennoch durch tatsächliche Inanspruchnahme im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten eine höhere Kapazität zur Verfügung stellen, ergibt sich hieraus keine rechtliche Verpflichtung, dies auch zukünftig zu tun. HanseNet hat darüber hinaus das Recht, Verkehrsmengen im Bereich 0137-Servicrufnummer, welche die Netzintegrität des HanseNet-Netzes beeinträchtigen, durch entsprechende Netzmanagementmaßnahmen zu beschränken. Für Schäden, die durch Verkehrsmengen verursacht werden, die vom Kunden im Bereich 0137-Servicrufnummer ohne Planungsbestätigung oder über das in der Planungsbestätigung vereinbarte Maß (insbesondere Umfang, Zeit) hinaus erzeugt werden, haftet der Kunde im Rahmen der vertraglichen Bedingungen.

Der Kunde ist von der Pflicht zum Forecast befreit, wenn er sicher stellt, dass eine Auslastung der Kapazitäten von 40 CAPS (Call Attempts Per Second / Belegungsversuche pro Sekunde) für alle bei HanseNet geschalteten 0137-Dienste des Kunden nicht überschritten wird.

### 4 Verkehrslenkung

HanseNet stellt per Internet eine standardisierte Eingabemaske zur Verfügung, mittels der die von HanseNet freigeschalteten 0137-Servicrufnummern vom Kunden eigenständig konfiguriert werden.

Nach Aktivierung einer Verkehrslenkung werden eingehende Anrufe registriert und anhand der vom Kunden festgelegten Voreinstellungen zu Anrufzielen weitergeleitet. Als Anrufziel können geografische Festnetzanschlüsse, Mobilfunkanschlüsse und kundenindividuelle Ansagen hinterlegt werden.

Die Vermittlung zu anderen Rufnummern wie z.B. Auskunftsdiensten, Satelliten-, Notruf- oder anderen Servicrufnummern ist nicht zulässig.

Das Verkehrslenkungsprogramm stellt für Voice Intelligent Number 0137 basic und Voice Intelligent Number 0137 plus unterschiedliche Routingschemata unter Berücksichtigung der technischen und betrieblichen Möglichkeiten der HanseNet zur Verfügung.

#### 4.1 Voice Intelligent Number 0137 basic

Für jede 0137-Servicrufnummer kann individuell ein Routingschema festgelegt werden.

##### A Einfache Rufnummernübersetzung

Jeder Anruf wird an eine vom Kunden vorgegebene Rufnummer weitergeleitet.

##### B Zeitabhängige Verkehrslenkung

Im Verkehrslenkungsprogramm können mehrere Zeitfenster eingerichtet werden, in denen der eingehende Verkehr zu bestimmten Zielen geroutet

## Leistungsbeschreibung Voice Intelligent Number 0137 basic und Voice Intelligent Number 0137 plus

wird. Die Zeitfenster unterscheiden minutengenau nach Tageszeit, Wochentag und festen Daten (z.B. Feiertage).

### C Ursprungsabhängige Verkehrslenkung

Die Vorwahl des Anrufers entscheidet abhängig von einem Zeitfenster über das Anrufziel, mit dem der Anrufer verbunden wird. Die Anzahl der definierten Vorwahlbereiche ist auf 24 begrenzt.

### D Prozentuale Anrufverteilung

Für bis zu zehn Anrufziele kann festgelegt werden, welcher ganzzahlige Prozentsatz der eingehenden Anrufe dorthin vermittelt werden soll. Der eingehende Verkehr wird somit in Abhängigkeit der eingestellten Prozentverteilung auf die verschiedenen Anrufziele weitergeleitet.

## 4.2 Voice Intelligent Number 0137 plus

Für jede 0137-Service Rufnummer kann individuell ein Routingschema (im folgenden Event genannt) festgelegt werden.

### A Event „Gewinnspiel“

Ein oder mehrere Anrufe werden nach zuvor definierten Kriterien ausgewählt und an eine Zielrufnummer weitergeleitet. Dabei können die Anrufe unterschiedlichen Zielen zugewiesen werden.

### B Event „Abstimmung“ / „Abstimmung interaktiv“

Durch Anrufe erfolgt eine Stimmabgabe. Die Wahl kann durch unterschiedliche 0137-Nummern oder durch Tastenwahl – nach Zustandekommen der Verbindung – erfolgen.

### C Event „Richtige Antwort“

Der Anrufer beantwortet eine Frage unter der Verwendung der Tasten seines DTMF-fähigen Telefons und kann registriert werden, wenn die Antwort korrekt ist. Der Anrufer erhält ein Feedback darüber, ob die Antwort zutreffend war.

## 4.3 Auswahlkriterien bei Events

Für die bei Voice Intelligent Number 0137 plus zur Verfügung stehenden Events können spezifische Auswahlkriterien für die Ermittlung von Gewinnern festgelegt werden (n-ter Anrufer, Zufallsauswahl, letzter Anrufer in vorab definiertem Zeitraum, nächster Anrufer nach Aktivierung des Internet-Hotbuttons).

Bei Erfüllung des Kriteriums werden der aktuelle Anrufer und ggf. weitere der nachfolgenden Anrufer als potenzielle Gewinner ausgewählt, registriert und auf Wunsch zu einer kundenindividuellen Zielrufnummer weitergeleitet.

## 4.4 Kundenspezifische Ansagen

Kundenspezifische Ansagen werden vom Kunden über die standardisierte Internet-Eingabemaske eigenständig spätestens 15 Minuten vor Beginn der Aktion hochgeladen. Die maximale Länge der Ansage im WAV-Format darf 10 Sekunden nicht überschreiten.

## 5. Zusätzliche Leistungen

HanseNet erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten insbesondere folgende zusätzliche Leistungen:

### 5.1 Einrichtung der Verkehrslenkung

Die Einrichtung bzw. Änderung der Verkehrslenkung oder des zugewiesenen Dienstes kann gegen zusätzliches Entgelt nach Kundenwunsch gemäß Standardvorgaben durch einen HanseNet Operator erfolgen. Der Kunde hat die Eingaben des Operators über das Internet zu kontrollieren. HanseNet haftet nicht für eventuelle Fehleingaben.

### 5.2 Statistiken

HanseNet zählt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten alle eingehenden Anrufe mit Ursprungsbereich, Tageszeit, Verbindungsdauer und ggf. erfolgten DTMF-Eingaben, die nach Abschluss einer 0137-Aktion bereitgestellt werden.

Die Bereitstellung von statistischen Auswertungen erfolgt über das Internet.

Bei den unter 4.2 definierten Events stehen Statistiken über das Internet zur Verfügung, deren Aktualisierung im Regelfall alle 2 Sekunden erfolgt.

## 6 Kundenbetreuung

Die Kundenbetreuung ist im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten täglich in der Zeit von 00:00 bis 24:00 Uhr unter der Rufnummer 0800 – 41 41 411 erreichbar.

## 7 Entstörung

Leistungsstörungen, die im Verantwortungsbereich der HanseNet liegen, beseitigt HanseNet wie folgt: Die HanseNet nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den kostenfreien Service-Telefonnummern 0800 – 41 41 444 entgegen. Die Störungen werden von HanseNet im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Störungsmeldung von dem Kunden beseitigt. Die Entstörungsfrist beginnt mit Eingang der Störungsmeldung bei HanseNet.