

Leistungsbeschreibung AS-Call Telefonkonferenz

1 Basisleistung

Die AS-Infodienste GmbH (im folgenden AS-Infodienste genannt) bietet dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten und unter Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste, sowie der produktspezifischen und der allgemeinen Preisliste(n), unter dem Produktnamen „AS-Call“ die Nutzung einer Telefonkonferenzplattform an.

Die Telefonkonferenzplattform kann von Festnetz- und Mobilfunkanschlüssen im In- und Ausland nach erfolgter Registrierung unter einer normalen Festnetznummer (derzeit im Ortsnetz mit der Vorwahl 0208) in Deutschland erreicht werden. Diese Leistungsbeschreibung bezieht sich, mit Ausnahme des folgenden Abschnitts „Sofort-Konferenz“, auf die Überlassung einer normalen Festnetzzahlungsnummer als Einwahlrufnummer zur Telefonkonferenz.

Ohne Registrierung und besonderes Vertragsverhältnis steht als sogenannte „Sofort-Konferenz“ auch die Einwahlrufnummer 01803-991010 zur Verfügung. Die Anwahl der 01803-Rufnummer wird aus dem deutschen Festnetz mit 9 Cent pro Minute berechnet, von im Inland eingebuchten Mobilfunkanschlüssen mit maximal 42 Cent pro Minute. Für die Anwahl aus dem Ausland (Zugangsrufnummer +491803991010) gelten die Preise des jeweils benutzten (ausländischen) Telefonanbieters, sofern dieser entsprechende Verbindungen herstellt.

Die Verbindungen vom Konferenzteilnehmer zur Telefonkonferenzplattform sind nicht Gegenstand des Vertrages. Die Verbindungspreise sind daher vom jeweiligen Konferenzteilnehmer selber zu tragen.

1.1 Bereitstellung / Freischaltung

AS-Infodienste richtet dem Auftraggeber jeweils eine eigene (individuelle) Zugangsrufnummer zur Telefonkonferenzplattform ein. Über diese Rufnummer kann lediglich der Konferenzdienst der AS-Infodienste erreicht werden, ein weitergehendes Nutzungsrecht oder eine Zuteilung der Rufnummer im Sinne von telekommunikationsrechtlichen Vorschriften an den Auftraggeber erfolgt durch Überlassen der Zugangsrufnummer ausdrücklich nicht.

Die Dauer bis zur betriebsfähigen Bereitstellung beträgt i.d.R. 1 – 3 Arbeitstage.

1.2 Konferenzkapazitäten (Sharing)

Werden keine gesonderten Anforderungen gestellt, richtet AS-Infodienste dem Kunden einen Zugang zu einer Telefonkonferenzplattform mit einer Kapazität von bis zu 300 Sprachkanälen ein.

Entsprechend können Telefonkonferenzen mit bis zu 300 Teilnehmern (Maximalkapazität) über die zugeteilte Einwahlnummer abgehalten werden.

Sofern auf der gleichen Telefonkonferenzplattform bereits Konferenzen geführt werden, verringert sich die Anzahl der verfügbaren Sprachkanäle um die Anzahl der bereits belegten Leitungen.

AS-Infodienste sollte bei geplanten Konferenzen mit über 100 Teilnehmern vom Auftraggeber über den vorgesehenen Zeitpunkt der Konferenz möglichst zeitnah informiert werden. Auf Wunsch teilt AS-Infodienste dem Auftraggeber dann mit, ob für diesen Zeitpunkt bereits weitere größere Konferenzen bekannt gegeben wurden.

1.3 Konferenzarten

1.3.1 BASIC-Konferenz

Bei der BASIC-Konferenz wird dem Auftraggeber über seine Zugangsrufnummer ein Konferenzraum eingerichtet. Zutritt zum Konferenzraum erhält jeder Anrufer, der sich mittels einer definierten PIN-Nummer (Teilnehmer-PIN) erfolgreich identifizieren kann.

Die BASIC-Konferenz ermöglicht die Nutzung aller Standard-Leistungsmerkmale von AS-Call gemäß Ziffer 1.4 dieser Leistungsbeschreibung. Zusätzliche Leistungen gemäß Ziffer 1.5 oder kundenindividuelle Leistungen gemäß Ziffer 3 werden nach Vereinbarung und ggf. mit Aufpreis angeboten.

Nutzer einer BASIC-Konferenz können über eine Online-Websteuerung den PIN des Konferenzraumes selbstständig erneuern und den Konferenzraum pausieren (absperren) bzw. wieder freigeben.

1.3.2 PROFESSIONAL-Konferenz

Bei der PROFESSIONAL-Konferenz können über die Zugangsrufnummer bei Bedarf mehrere Konferenzräume betrieben werden. Zutritt zum jeweiligen Konferenzraum erhält jeder Anrufer, der sich mit der zugehörigen PIN identifizieren kann.

Die Administration aller Konferenzräume erfolgt über eine Online-Websteuerung.

Die PROFESSIONAL-Konferenz ermöglicht neben der Nutzung aller Standard-Leistungsmerkmale von AS-Call gemäß Ziffer 1.4 dieser Leistungsbeschreibung auch die Nutzung zusätzlicher Leistungsmerkmale (siehe Ziffer 1.5).

Über eine Online-Websteuerung können alle Einstellungen der einzelnen Konferenzräume selbstständig administriert werden und laufende Konferenzen zudem mittels der Funktion „Live-Steuerung“ (siehe Ziffer 1.6.5.2) auch gesteuert werden.

1.4 Standardleistungen (BASIC- und PROFESSIONAL)

Die nachfolgend aufgeführten Standardleistungen können im BASIC-Tarif im Rahmen der erstmaligen Bestellung aktiviert werden. Nachträgliche Einrichtungen bzw. Änderungen sind, sofern nicht anders angegeben, nur über den AS-Infodienste Kundenservice möglich. Die dafür anfallenden Entgelte können der gültigen Preisliste für AS-Call entnommen werden.

1.4.1 Identifizierung / Anmeldung von Teilnehmern

Die Identifizierung von PIN- und Konferenzraumnummern erfolgt über das Tonwahlverfahren (DTMF). Der Anrufer muss entsprechend über ein geeignetes (Tasten-)Telefon verfügen, um an einer Telefonkonferenz teilnehmen zu können.

1.4.2 „Teilnehmernamen abfragen/ansagen“

Vor Weiterleitung eines Anrufers in einen Konferenzraum wird dieser aufgefordert seinen Namen aufzusprechen. Den übrigen Teilnehmern wird der aufgezeichnete Name sowohl beim Betreten, als auch beim Verlassen des Konferenzraumes angesagt. Diese Option kann wahlweise auch deaktiviert werden.

1.4.3 Beginn einer Telefonkonferenz

Die Eröffnung einer Telefonkonferenz erfolgt durch den ersten Anrufer, der eine gültige PIN für einen Konferenzraum eingibt. Bis zum Beitritt eines weiteren Teilnehmers hört der erste Anrufer eine Wartemusik und ggf. Hinweisansagen. Die Konferenz wird automatisch mit dem Beitritt eines zweiten Teilnehmers eröffnet, sofern nicht die Funktion „Auf Moderator warten“ (vgl. Ziffer 1.4.4) aktiviert wurde.

Sobald nur noch ein einziger Teilnehmer in der Konferenz vorhanden ist, hört dieser wieder die Wartemusik, bis entweder ein weiterer Teilnehmer der Konferenz beitrifft oder die Konferenz komplett (durch Auflegen des letzten Teilnehmers) beendet wird.

1.4.4 „Auf Moderator warten“

Sofern eine Telefonkonferenz erst mit Eintreffen eines „besonderen“ Teilnehmers, z. B. einen Moderator beginnen soll, so kann neben der Teilnehmer-PIN auch eine gesonderte „Moderator-PIN“ vergeben werden.

Eingewählte Teilnehmer (mit Teilnehmer-PIN) hören solange eine Wartemusik und ggf. Hinweisansagen, bis sich der Moderator (mit Moderator-PIN) eingewählt hat. Ohne die Anwesenheit eines Moderators ist also keine Verständigung der Teilnehmer untereinander möglich, da der Konferenzraum erst mit Eintreffen des Moderators eröffnet wird.

Sofern sich der Moderator von einer laufenden Konferenz abmeldet, hören automatisch alle verbleibenden Teilnehmer wieder die Wartemusik. Die Konferenz kann erst fortgeführt werden, wenn der Moderator wieder anwesend ist.

Diese Funktion kann sowohl im BASIC-Tarif, als auch im PROFESSIONAL-Tarif, über den Online-Webmanager bei Bedarf aktiviert oder deaktiviert werden.

1.4.5 „Automatisches Stummschalten aller Teilnehmer“

In Verbindung mit der Funktion „Auf Moderator warten“ gem. Ziffer 1.4.4 kann allen Teilnehmern zu Beginn der Konferenz als Defaulteinstellung das Rederecht entzogen werden. Mit Beginn der Konferenz sind dann alle Teilnehmer stumm, lediglich der Moderator ist hörbar.

Bei einer BASIC-Konferenz können sich die Teilnehmer bei Bedarf einzeln an der Konferenz beteiligen. Die Steuerung des Wechsels zwischen Sprechmodus und Stummschaltung erfolgt gemäß Ziffer 1.4.8.

Bei einer PROFESSIONAL-Konferenz kann der Moderator den Status einzelner Teilnehmer über die Live-Ansicht erkennen und ggf. auch verändern.

1.4.6 Menüsprache

Für jeden Konferenzraum kann festgelegt werden, ob die systemseitigen Ansagen in deutsch oder englisch wiedergegeben werden sollen.

1.4.7 Konferenzsteuerung per Telefon

Teilnehmer an einer Telefonkonferenz können während der Konferenz bestimmte Parameter per Tasteneingabe verändern.

Mit drücken der Sternchen-Taste (*) gelangt der Teilnehmer in ein Auswahlménú und kann folgende Funktionen ausführen:

- Mit Taste 1: Stummschaltung ein- und ausschalten
- Mit Taste 4: Andere Teilnehmer leiser schalten
- Mit Taste 6: Andere Teilnehmer lauter schalten
- Mit Taste 7: Eigene Stimme leiser schalten
- Mit Taste 9: Eigene Stimme lauter schalten

Mit Taste 8 kann das Menü wieder verlassen werden.

Zusatzfunktion (bei durch einen Moderator aktivierter Stummschaltung):

Mit Taste 5: Eine Wortmeldung abgeben

1.4.8 Pausieren von Konferenzräumen

Ein Konferenzraum bzw. die dazugehörige PIN kann im System von AS-Call vorübergehend pausiert werden. Eine pausierte PIN wird systemseitig dann als ungültig ausgewertet. Mit dieser Funktion kann die Nutzung des Konferenzraumes unter Verwendung der vereinbarten PIN von dritten Konferenzteilnehmern ohne Zustimmung des Konferenzkunden unterbunden werden.

Das Pausieren einer BASIC-Konferenz kann über den AS-Infodienste Kundenservice oder über den Kundenlogin-Bereich auf as-call.de vorgenommen werden, dies gilt auch für die Wiederaktivierung der Konferenz.

1.4.9 Erfassung und Bereitstellung von Verbindungsdaten

Sämtliche auf der Zugangsnummer des Auftraggebers eingehenden Telefonverbindungen werden systemseitig erfasst und zur Abrechnung der Telefonkonferenzen herangezogen. Die Kostenpflicht beginnt mit der Annahme einer Verbindung durch das Telefonkonferenzsystem.

AS-Infodienste stellt dem Auftraggeber über den Online-Webmanager eine Nutzungsübersicht zur Verfügung, aus der die einzelnen Anruferdaten und die Kosten für die Nutzung von AS-Call hervorgehen. Mit diesen Daten kann auch die Zusammensetzung der an den Auftraggeber übermittelten Rechnungen nachvollzogen werden.

Hinweis: Diese Onlinebereitstellung von Verbindungsdaten befindet sich in einer Beta-Phase. Der beschriebene Leistungsumfang und die Verfügbarkeit der gesamten oder von Teilen der Daten selber wird daher von AS-Call nicht garantiert, sondern freiwillig und ohne Rechtsanspruch angeboten. Rechtlich verbindlich sind stets nur die im Konferenzsystem von AS-Call erfassten Verbindungsdaten, die auch Grundlage für die Abrechnung gegenüber dem Auftraggeber sind.

Im Falle von Abweichungen erstellt AS-Infodienste dem Auftraggeber ohne Zusatzkosten einen Einzelverbindungsbeleg gem. Ziffer 1.5.4 dieser Leistungsbeschreibung.

1.5 Zusätzliche Leistungen (BASIC- und PROFESSIONAL)

Die nachfolgend aufgeführten Leistungen werden durch gesonderten Auftrag, teilweise gegen Aufpreis, erbracht. Die entsprechenden Entgelte können der aktuellen Preisliste für AS-Call entnommen werden:

1.5.1 Konferenzmitschnitt

Es besteht die Möglichkeit alle oder einzelne über die Zugangsrufnummer des Auftraggebers geführte Telefonkonferenzen systemseitig mitzuschneiden und dem Auftraggeber per Email (BASIC-Konferenz) oder zum Abruf per Download (PROFESSIONAL-Konferenz) zur Verfügung zu stellen. Bei aktiviertem Konferenzmitschnitt erfolgt für alle Konferenzteilnehmer vor der Konferenzteilnahme bzw. mit Aktivierung/Beendigung der Aufzeichnung eine entsprechende Hinweisansage.

Bei einer PROFESSIONAL-Konferenz ist es über die Live-Ansicht auch möglich, nur bestimmte Abschnitte einer Konferenz aufzuzeichnen.

1.5.2 Erstellung individueller Begrüßungsansage

Auf Wunsch erstellt AS-Infodienste für den Kunden individuelle Ansagen. Je nach gewünschten Text und Sprache stehen hierfür sowohl AS-Infodienste Standard-Sprecher/innen, als auch besonders ausgebildete Profi-Sprecher/innen zur Verfügung.

AS-Infodienste bietet die Erstellung einer deutschen oder englischen Begrüßungsansage mit bis zu 20 Sekunden Länge durch einen AS-Infodienste Standard-Sprecher bzw. einer Sprecherin an (Konditionen gemäß Preisliste). Ebenfalls ist es möglich eine kundenseitig vorhandene Ansage in das Konferenzsystem einzubinden (Konditionen gemäß Preisliste).

1.5.3 Wiedergabe einer individuellen Begrüßungsansage

Dem Anrufer kann eine kundenindividuell vorgegebene Begrüßungsansage abgespielt werden. Dies ermöglicht dem Auftraggeber den Konferenzdienst in ein vorhandenes Corporate-Design einzubinden.

Die Wiedergabe der Begrüßungsansage erfolgt bei der BASIC-Konferenz nach Anwahl der Zugangsnummer. Dies gilt ebenfalls bei der PROFESSIONAL-Konferenz, sofern alle im Kundenaccount vorhandenen Konferenzräume in der gleichen Sprache (deutsch bzw. englisch) eingerichtet wurden. Sofern unterschiedliche Sprachen vorhanden sind, wird die Begrüßungsansage erst nach Erkennung der PIN des gewünschten Konferenzraumes wiedergegeben. In Abhängigkeit der Spracheinstellung des Konferenzraumes wird dann entweder die deutsche oder die englische Begrüßungsansage gespielt.

1.5.4 Übermittlung von aufbereiteten Verbindungsdaten

AS-Infodienste erstellt dem Auftraggeber als Ergänzung zu Ziffer 1.4.9 auf besonderen Wunsch einen gesonderten Einzelverbindungsbeleg, aus dem die einzelnen Anruferdaten eines Abrechnungsmonats hervorgehen und versendet diese Übersicht wahlweise per Post oder Email an den Auftraggeber. Die Rufnummer des Anrufers wird auf dieser Nutzungsstatistik aus Datenschutzgründen ggf. gekürzt um die jeweils letzten 3 Ziffern ausgewiesen.

Für diese Leistung wird ein gesondertes Entgelt erhoben, welches im Bedarfsfall beim AS-Infodienste Kundenservice erfragt werden kann.

1.6 PROFESSIONAL-Leistungen

Die nachfolgend Leistungen sind nur bei Buchung einer PROFESSIONAL-Konferenz nutzbar:

Dem Auftraggeber steht im Loginbereich auf www.as-call.de die Möglichkeit zur webbasierten Administration aller Telefonkonferenzen zur Verfügung (Online-Webmanager). Im einzelnen stehen folgende Leistungsmerkmale bereit:

1.6.1 Konferenzübersicht

Alle im System vorhandenen Konferenzen (aktive Konferenzen, anstehende Konferenzen und vergangene Konferenzen) werden auf einer Übersichtsseite angezeigt.

1.6.2 Konferezeinstellungen bearbeiten

Für aktive und anstehende Konferenzen können die Konferenzparameter jederzeit angepasst werden.

1.6.3 Konferenz löschen

Konferenzen können auf Wunsch gelöscht werden. Sofern es sich um eine anstehende Konferenz handelt, kann diese nicht mehr abgehalten werden.

1.6.4 Konferenz pausieren

Konferenzen können auf Wunsch pausiert bzw. wiederaktiviert werden, vgl. Ziffer 1.4.9.

1.6.5 Live-Ansicht starten (Live-Steuerung)

Über die Live-Ansicht ist es dem Moderator einer Konferenz möglich, den gesamten Konferenzverlauf online am Bildschirm zu verfolgen und die Konferenz zu steuern.

1.6.5.1 Live-Ansicht

Die Teilnehmer einer Telefonkonferenz werden innerhalb der Live-Ansicht visuell auf dem Bildschirm des Moderators dargestellt und ggf. mit Namen und/oder Telefonnummer angezeigt. Zusätzlich werden teilnehmerspezifische Einstellungen (z. B. Stummschaltung) und die Bezeichnung des Konferenzraumes angezeigt.

Während der laufenden Konferenz werden neu eintreffende oder die Konferenz verlassende Teilnehmer optisch über eine Statusmeldung signalisiert.

1.6.5.2 Live-Steuerung

Vom Moderator der Konferenz können über die Live-Steuerung bestimmte Aktionen ausgeführt werden.

a) Einzelnen Teilnehmern kann das Rederecht erteilt werden (Sprechen aktivieren) oder auch entzogen werden (Stummschaltung aktivieren).

b) Allen Teilnehmern kann das Rederecht gleichermaßen erteilt oder entzogen werden.

c) Der Konferenzraum kann abgeschlossen werden. Einen abgeschlossenen Konferenzraum können keine weiteren Teilnehmer betreten, selbst bei Verwendung der korrekten PIN.

d) Teile der Konferenz können mitgeschnitten werden. Mit Aktivierung und Deaktivierung der Aufzeichnung erhalten alle aktiven Teilnehmer der Konferenz einen akustischen Hinweis darüber. Die hinterlegten Mitschnitte werden systemseitig als mp3-Dateien im Bereich „Einstellungen“ → „Aufnahmen“ abgelegt.

e) Bei weniger als 10 aktiven Konferenzteilnehmern kann zwischen einer visuellen Ansicht „Konferenztisch“ und einer tabellarischen Ansicht gewechselt werden. Bei mehr als 10 Teilnehmern wird nur die tabellarische Ansicht angeboten.

f) Die Konferenz kann vollständig beendet werden. Alle Verbindungen zu Teilnehmern und zum Moderator werden systemseitig getrennt.

1.6.6 Konferenz erstellen

Mit dieser Funktion kann ein neuer Konferenzraum erstellt werden. Systemseitig werden drei unterschiedliche Arten von Telefonkonferenzen unterschieden:

1.6.6.1 Standardkonferenz

Eine Standardkonferenz wird für einen bestimmten Zeitpunkt und eine bestimmte Dauer im System angelegt.

1.6.6.2 Dauerkonferenz

Eine Dauerkonferenz wird für einen unbestimmten Zeitraum angelegt und kann daher jederzeit ohne weitere Voranmeldung genutzt werden. Aus Sicherheitsgründen und zur Vermeidung einer Nutzung des Konferenzraumes durch Dritte Konferenzteilnehmer wird empfohlen den Konferenzraum während der Nichtnutzung gem. Ziffer 1.6.4. zu pausieren.

1.6.6.3 Wiederkehrende Konferenz

Eine wiederkehrende Konferenz wird für einen bestimmten Zeitpunkt und eine bestimmte Dauer im System angelegt. Die Intervall-Einstellung gibt zusätzlich an, wann sich diese Konferenz wiederholt (täglich, wöchentlich, monatlich, quartalsweise).

1.6.7 Adressbuch / Adressliste / Adressgruppen

Im Adressbuch können die Daten einzelner Konferenzteilnehmer hinterlegt werden, damit diese bei weiteren Konferenzen direkt aus dem Adressbuch bezogen werden können. Alle Daten können nachträglich modifiziert werden. Ebenfalls ist der Import und Export von Datensätzen möglich.

Über die „Schnellerfassung“ können die wichtigsten Stammdaten von Konferenzteilnehmern erfasst werden.

In der Adressliste werden alle vorhandenen Einträge aufgelistet. Diese können dann auch mit zusätzlichen Daten ergänzt werden.

Für immer wieder benötigte Zusammenstellungen von Teilnehmern steht die Möglichkeit zusätzliche „Adressgruppen“ anzulegen und zu modifizieren. Alle in einer Gruppe vorhandene Teilnehmer können gleichermaßen zu einer Konferenz eingeladen werden.

1.6.8 Einladung zu einer Telefonkonferenz (Einladetool)

Um Teilnehmern einer bestimmten Konferenz eine Einladung per Email und/oder SMS zukommen zu lassen, die die Einwahlnummer und die PIN der Konferenz enthält, stellt AS-Call ein Einladetool bereit.

Nach Auswahl einer Konferenz (Konferenzübersicht → „Konferenz bearbeiten“ können im Bereich „Eingeladene Teilnehmer“ vordefinierte Werte (Datum, Uhrzeit und geplante Dauer der Konferenz) an die definierten Teilnehmer zugestellt werden.

Der Versand der Einladungen erfolgt derzeit nur in deutscher Sprache, unabhängig von der Sprachauswahl des Konferenzraumes. Die Zustellung einer Kurz-SMS ist nur an inländische (deutsche) Handynummern möglich.

1.6.9 Einstellungen – Konto (Betaphase)

Im Bereich „Konto“ wird gem. Ziffer 1.4.9 eine Übersicht aller geführter Konferenzen und den dafür aufgelaufenen Kosten für die Nutzung der Konferenzplattform bereitgestellt. Sofern administriert, erfolgt zusätzlich eine Unterteilung der Kosten auf die einzelnen angegebenen Kostenstellen.

1.6.10 Einstellungen – Kostenstellen (Betaphase)

Im Bereich „Kostenstellen“ können die gewünschten Kostenstellen für den Kundenaccount eingestellt werden. Die vorhandenen Kostenstellen können bei der Administration einer Konferenz ausgewählt werden. Die laufenden Konferenzkosten werden dann der definierten Kostenstelle zugewiesen.

Hinweis: Diese Funktion befindet sich in einer Beta-Phase. Der beschriebene Leistungsumfang und die Verfügbarkeit der gesamten oder von Teilen der Funktion selber wird daher von AS-Call nicht garantiert, sondern freiwillig und ohne Rechtsanspruch angeboten. AS-Call hält sich daher das Recht vor, diese Funktion jederzeit ganz oder teilweise einzustellen.

1.6.11 Einstellungen – Aufnahmen

Sofern eine ganze Konferenz oder Auszüge einer Konferenz mitgeschnitten wurden, werden die generierten mp3-Dateien in diesem Bereich für bis zu 30 Tage zum Download angeboten. Die Bereitstellung der mp3-Dateien erfolgt, je nach Größe der Datei, innerhalb weniger Minuten nach Beendigung der Aufzeichnung.

1.6.12 Persönliche Daten – Passwort ändern

In diesem Bereich kann das Passwort für den Loginbereich auf www.as-call.de geändert werden.

2. Änderungen über AS-Infodienste Kundenbetreuung

Sämtliche Änderungswünsche hinsichtlich des Konferenzzugangs können über die AS-Infodienste Kundenbetreuung beauftragt werden.

Telefon: (08 00) 3366 1117
Telefax: (08 00) 3366 11199
e-mail: info@as-infodienste.de

3 Optionale Leistungen

AS-Infodienste bietet weitere zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung an. Soweit für die Einrichtung bzw. Änderung und die Nutzung Entgelte erhoben werden, sind diese der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen bzw. werden gesondert zwischen den Parteien vereinbart.

4 Produktspezifische Mitwirkungspflichten des Kunden

Für den Kunden gelten die Mitwirkungspflichten der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der AS-Infodienste GmbH.

5 Störungen

AS-Infodienste beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Soweit mit dem Kunden nichts Abweichendes vereinbart wurde, gelten folgende Rahmenbedingungen für die Entstörung:

5.1 Störungsannahme

AS-Infodienste nimmt Störungsmeldungen an Werktagen innerhalb der Geschäftszeiten von 9 – 17 Uhr über die produktspezifische Kundenbetreuung per Telefon, Telefax oder email entgegen.

Außerhalb dieser Geschäftszeiten können telefonische Störungsmeldung unter nachfolgender Rufnummer bekannt gegeben werden:

Telefon: (08 00) 3366 1114

5.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 9 – 17 Uhr.

5.3 Entstörungsfrist

AS-Infodienste beseitigt während der Zeiten der Servicebereitschaft die Störung innerhalb von 24 Stunden (Entstörungsfrist) nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass die Zugangsrufnummer (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann. Zeiten außerhalb der Servicebereitschaft werden auf die Entstörungsfrist nicht angerechnet.

5.4 Entstörung außerhalb der Servicebereitschaft

Wünscht der Kunde explizit eine sofortige Entstörung außerhalb der Servicebereitschaft von AS-Infodienste, so wird AS-Infodienste sofort mit der Störungsbeseitigung beginnen. Die Aufwendungen für eine Entstörung außerhalb der Servicebereitschaft werden dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt. AS-Infodienste belastet dem Kunden hierbei die von den an der besonderen Entstörung beteiligten Netzbetreibern erstellten Abrechnungen weiter, zzgl. eines Bearbeitungsaufschlages von 15%.

5.5 Umfang der Entstörung / Störung in anderen Netzen

Der Anschluss gilt als störungsfrei, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird, z. B. bei den von Kunden verwendeten Zielanschlüssen. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind nicht Gegenstand dieses Vertrages bzw. der Entstörung durch AS-Infodienste.

5.6 Vom Kunden verursachte Störung

Hat der Kunde die von ihm gemeldete Störung selbst zu vertreten, so sind die durch die Störungsbeseitigung entstandenen Kosten, mindestens jedoch 100 Euro (als pauschale Aufwandsentschädigung), von ihm zu tragen. Bei Abrechnung von Kosten, die die pauschale Aufwandsentschädigung übersteigen, obliegt dem Kunden der Nachweis eines geringeren Schadens.

6. Wartungen

AS-Infodienste kann Dienste während angekündigter Wartungsfenster unterbrechen, wenn es betrieblich oder technisch notwendig ist. Das Wartungsfenster dauert jeweils maximal Montags bis Freitags von 02.00 und 06.00 Uhr. Unterbrechungen während der Wartungsfenster zählen nicht als Störung oder Nichtverfügbarkeit.

Die Kundeninformation über geplante Wartungsfenster erfolgt, sofern dies möglich ist, 5 Arbeitstage im Voraus. Produktspezifische Wartungsfenster können von AS-Infodienste zusätzlich eingefügt werden.

7. Verfügbarkeit

Die Netzdurchlasswahrscheinlichkeit (Verfügbarkeit) im Telefonnetz, in dem die Zugangsrufnummer des Kunden betrieben wird, beträgt über 99%.

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt aufgrund des Trouble Tickets von AS-Infodienste. Ein Ausfall beginnt mit der Störungsmeldung des Kunden und endet, wenn der Dienst wieder in Betrieb ist. Messzeitraum für die Ausfallzeiten ist die Zeit der Regelentstörung.

Die Berechnung der Verfügbarkeit erfolgt nach der Formel „Verfügbarkeit in % = (8640 Stunden - Summe Ausfallzeiten) x 100, dividiert durch 8640 Stunden“. Die Messgenauigkeit der Ausfallzeiten beträgt Stunden und Minuten.

Folgende Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsrechnung nicht berücksichtigt:

- aufgrund höherer Gewalt
- bis zur Störungserkennung durch den Kunden
- Kunde wünscht ausdrücklich keine Störungsbehebung
- aufgrund geplanter und gegenseitig vereinbarter Unterbrechungen infolge Wartungsarbeiten von AS-Infodienste oder des Kunden
- aufgrund von Störungen durch unbefugte Eingriffe des Kunden oder von Drittpersonen an den Ausrüstungen der Netzbetreiber
- aufgrund von Störungen an den Hausinstallationen (z.B. Inhouse-Verkabelung), Stromversorgungsanlagen oder an Kundenausrüstungen.

Mülheim an der Ruhr, den 25.03.2010