1 Einleitung

Die ecotel communication ag (im Folgenden ecotel genannt) bietet dem Auftraggeber im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten unter dem Produktnamen »ecotel Servicerufnummern« für Endkunden des Auftraggebers erreichbare Rufnummern im Bereich der so genannten Mehrwertdienste an.

Enthalten ist die Einrichtung und betriebsfähige Bereitstellung der beauftragten Servicerufnummern sowie der Verbindungsaufbau und das Durchschalten und Halten der Verbindung. Ankommende Anrufe zu den Rufnummern werden automatisch gemäß Routingplan zu den dort definierten Zielen geroutet. Der Routingplan muss durch den Auftraggeber schriftlich beauftragt oder selbstständig im bereitgestellten Selfcare-Portal durch den Auftraggeber hinterlegt werden.

ecotel bietet die Zugangsvermittlung für den Auftraggeber zu dessen Angeboten sowie die Abrechnung der Angebote gegenüber Endkunden des Auftraggebers und ist nicht selbst Anbieter des Mehrwertdienstes und deren Inhalte.

2 Leistungen Servicerufnummern

Die im Rahmen der Mehrwertdienste erbrachte Leistung umfasst die Einrichtung und betriebsfähige Bereitstellung einer beauftragten Servicerufnummer, die Einrichtung sowie Änderungen des beauftragten intelligenten Routings, die Einrichtung und Änderungen von Tarifansagen sowie den Verbindungsaufbau und die Zuführung der Verbindungen aus dem Festnetz der Telekom und alternativen Teilnehmernetzbetreibern (insofern eine Zusammenschaltung des von ecotel zur Vorleistung beauftragten Diensteanbieters und dem Teilnehmernetzbetreiber besteht). Die Zuführung aus Mobilfunknetzen ist nicht für alle Rufnummerngassen gewährleistet und muss gesondert beauftragt werden.

ecotel bietet dem Auftraggeber Servicerufnummern in folgenden Rufnummerngassen an:

- (0)800
- Lokale Servicerufnummer mit Ortsvorwahl
- (0)180
- Internationale Servicerufnummern mit landestypischer Vorwahl
- (0)900
- 00800

Rufnummern können durch den Auftraggeber selbst bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) beantragt und per Zuteilungsbescheid zugeteilt werden.

Der Auftraggeber ist verpflichtet ecotel mit der Beauftragung zur Schaltung einzelner, eigener Rufnummern eine Kopie des Zuteilungsbescheides für die betreffende Rufnummer zu übersenden. Der Auftraggeber muss ecotel unverzüglich informieren, sofern sich an der Nutzungsberechtigung für seine im Netz der ecotel geschalteten Rufnummer(n) etwas ändert, z.B. durch den Widerruf der Nummernzuteilung durch die BNetzA oder die Rückgabe der Rufnummer.

Alternativ stellt ecotel dem Auftraggeber auf Wunsch bereits ecotel - bzw. dem von ecotel zur Vorleistung beauftragten Diensteanbieter - durch die BNetzA zugeteilte Rufnummern bereit. Voraussetzung sind die schriftliche Vereinbarung über die Überlassung der Rufnummern an den Auftraggeber sowie die Berücksichtigung von rechtlichen und regulatorischen Vorgaben.
Ein Anspruch des Auftraggebers auf solche Rufnummern besteht nicht.
Das zur Verfügung stellen dieser Rufnummern durch den Auftraggeber an Dritte ist untersagt. Diese Rufnummern dürfen ausschließlich durch den Auftraggeber genutzt werden (Verbot von Kettenverträgen).

3 Besondere Regelungen der Rufnummerngassen

3.1 (0)800

ecotel ermöglicht dem Auftraggeber mit dem Service (0)800 das Angebot von entgeltfreien Telefondiensten im Rufnummernbereich (0)800 gegenüber dem Endnutzer. ecotel richtet für den Auftraggeber eine von der Bundesnetzagentur zugeteilte (0)800-Rufnummer im Netz des von ecotel beauftragen Vorlieferanten ein und führt die Anrufe aus den nationalen öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und aufgrund regulatorischer Vorgaben und / oder dem nationalen Zusammenschaltungsregime möglich ist.
Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt gemäß dem zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Routing. Der von ecotel beauftragte Vorlieferant übernimmt die Vermittlung und den Transport der unter der (0)800-Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Auftraggeber bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer). Die Zuteilung der (0)800-Rufnummer selbst ist nicht Gegenstand der Leistung von ecotel.
Die Zuführung von Anrufen aus dem Ausland ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Soweit die Zuführung aus dem Ausland ganz oder teilweise regulatorisch realisiert werden kann, wird ecotel dem Auftraggeber auf Nachfrage ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

3.2 Lokale Servicerufnummern

ecotel ermöglicht dem Auftraggeber mit dem Service »Lokale Servicerufnummer« das Angebot von Service-Diensten im mit lokaler Ortsvorwahl des Auftraggeber gegenüber dem Endnutzer. ecotel richtet für den Auftraggeber eine von der Bundesnetzagentur neu zugeteilte oder von einem anderem Teilnehmernetzbetreiber portierte Rufnummer im Netz des von ecotel beauftragen Vorlieferanten ein und führt die Anrufe aus den nationalen öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und aufgrund regulatorischer Vorgaben und / oder dem nationalen Zusammenschaltungsregime möglich ist.
Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt gemäß dem zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Routing. Der von ecotel beauftragte Vorlieferant übernimmt die Vermittlung und den Transport der unter der lokalen Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Auftraggeber bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer). Die Zuteilung der lokalen Rufnummer selbst ist nicht Gegenstand der Leistung von ecotel.
Regulatorische Voraussetzung für die Nutzung einer Ortsnetzrufnummer als lokale Servicerufnummer ist, dass der Auftraggeber im jeweiligen Ortsnetz einen Betriebssitz oder einen Wohnsitz hat oder ein Telefonanschluss für den Auftraggeber im jeweiligen Ortsnetzkennzahlbereich bei einem anderen Teilnehmernetzbetreiber geschaltet ist.
Sofern dem Auftraggeber die Rufnummer auf Basis eines Wohn- oder Betriebssitzes überlassen werden soll, legt der Auftraggeber dem Antrag/Auftrag eine Kopie eines zur Validierung des Wohn- oder Betriebssitzes geeigneten aktuellen Dokuments (Personalausweis, Meldebescheinigung, Handelsregisterauszug, Gewerbeanzeige) bei und stellt während der Laufzeit des Vertrages auf Anfrage von ecotel entsprechende Dokumente zur Überprüfung des aktuellen Wohn- oder Betriebssitzes zur Verfügung. Sofern sich nach der Beauftragung, die der Zuteilung zugrunde liegenden Umstände ändern, entfällt der Anspruch auf Nutzung der Rufnummer und die Rufnummer ist an ecotel zurückzugeben. Der Auftraggeber informiert ecotel unverzüglich im Falle des Wegfalls der Nutzungsberechtigung. Die Portierung von Ortnetzrufnummern aus dem Rufnummernpool ist aus technischen und organisatorischen Gründen nicht vorgesehen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einer von ecotel aus technischen oder betrieblichen Gründen veranlassten Portierung einer durch den Auftraggeber genutzten Ortsnetzrufnummer zu einem anderen zuführenden Netzpartner der ecotel zuzustimmen, sofern das Vertragsverhältnis zwischen ecotel und dem Auftraggeber hierdurch nicht beeinflusst wird.

3.3 (0)180

ecotel ermöglicht dem Auftraggeber mit dem Service (0)180 das Angebot von Service-Diensten im Rufnummernbereich (0)180 gegenüber dem Endnutzer. Der von ecotel beauftragte Vorlieferant richtet für den Kunden eine von der Bundesnetzagentur zugeteilte (0)180-Rufnummer im Netz des von ecotel beauftragen Vorlieferanten ein und führt ihr Anrufe aus den öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und aufgrund regulatorischer Vorgaben und / oder dem nationalen Zusammenschaltungsregime möglich ist.

Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt gemäß dem schriftlich vereinbarten Routing. Der von ecotel beauftragte Vorlieferant übernimmt die Vermittlung und den Transport der unter der (0)180-Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Kunden bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer). Die Zuteilung der (0)180-Rufnummer selbst ist nicht Gegenstand der Leistung von ecotel.

Soweit Service-Dienste im Rufnummernbereich (0)180 im sog. Online-Billing-Verfahren gegenüber dem Teilnehmer abgerechnet werden, d. h. der Teilnehmernetzbetreiber des Anrufers diesem die Inanspruchnahme des Dienstes einheitlich mit dem Verbindungsentgelt im eigenen Namen in Rechnung stellt und das Entgelt vom Anrufer einzieht, ist ein Forderungsmanagement (außergerichtliches und gerichtliches Inkasso) von ecotel gegenüber dem Teilnehmer nicht geschuldet.

3.4 Internationale Servicerufnummer

ecotel realisiert den Zugang zu Diensten des Auftraggebers, die über ausländische Rufnummern erbracht werden. ecotel bzw. der von ecotel beauftragte Vorlieferant beauftragt einen ausländischen Netzbetreiber (direkt oder indirekt) mit der Einrichtung der ausländischen Rufnummer in seinem Netz und führt dem Kunden Anrufe auf dieser Rufnummer zu einem von ihm bestimmten Ziel zu.
Die ausländische Rufnummer erhält der Auftraggeber entweder direkt von der Regulierungsbehörde des jeweiligen Landes oder von dem von ecotel beauftragten Vorlieferanten im Wege der abgeleiteten Zuteilung. Der Kunde hat keinen Anspruch gegenüber ecotel auf Zuteilung einer bestimmten ausländischen Rufnummer. Die Zuteilung selbst ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Von der Beauftragung der ausländischen Rufnummer bis zu deren Zuteilung an den Auftraggeber kann abhängig von den jeweiligen Landesvorgaben ein Zeitraum von mehr als acht Wochen liegen.
Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt gemäß dem zwischen den Parteien schriftlich vereinbarten Routing.
Aufgrund der unterschiedlichen rechtlichen und regulatorischen Rahmenbedingungen in den einzelnen Ländern und der nach wie vor bestehenden Unwägbarkeiten im grenzüberschreitenden Telefonverkehr übernimmt ecotel keine Gewähr für die uneingeschränkte dauerhafte Nutzbarkeit und Erreichbarkeit der ausländischen Rufnummer. ecotel ist vor diesem Hintergrund im Einzelfall berechtigt, Rufnummern ohne vorherige Anhörung zu deaktivieren, wenn diese aus Sicht der jeweiligen Landesbehörden rechtswidrig genutzt werden und dies gegenüber ecotel ausreichend dokumentiert wurde.

3.5 (0)900

Ab Inkrafttreten des neuen Zahlungsdiensteaufsichtsgesetzes (ZAG) am 13. Januar 2018 erbringt der von ecotel beauftragte Vorlieferant die Leistungen im Festnetz unter zusätzlicher Berücksichtigung der gesetzlichen Obergrenzen des § 2 Abs. 1 Nr. 11 ZAG gemäß den Hinweisen der Bundesanstalt für Finanzdienstaussicht (BaFin) in Ziffer 3k) im veröffentlichten Merkblatt „Hinweise zum Zahlungsdiensteaufsichtsgesetz (ZAG)“ vom 29.11.2017.
ecotel ermöglicht dem Auftraggeber mit dem Service (0)900 das Angebot von entgetpflichtigen Premium-Diensten im Rufnummernbereich (0)900 gegenüber dem Endnutzer. ecotel richtet für den Auftraggeber eine von der Bundesnetzagentur zugeteilte (0)900-Rufnummer im Netz des von ecotel beauftragen Vorlieferanten ein und führt ihr Anrufe aus den nationalen öffentlichen Telefonnetzen zu, soweit dies beauftragt und aufgrund regulatorischer Vorgaben und / oder dem nationalen Zusammenschaltungs- sowie Fakturierungs- und Inkassoregime möglich ist. Die Zuteilung der (0)900-Rufnummer selbst ist nicht Gegenstand der Leistung von ecotel.
Die Verkehrsführung der Anrufe erfolgt entsprechend dem mit dem Auftraggeber schriftlich vereinbarten Routing.
Der von ecotel beauftragte Vorlieferant übernimmt die Vermittlung und die Zuführung der unter der (0)900- Rufnummer eingehenden Anrufe zu dem vom Kunden bestimmten Ziel (Audiotex-Plattform, Call-Center oder andere Zielrufnummer).
Anrufe aus dem Festnetz und aus den Mobilfunknetzen werden nach 60 Minuten automatisch getrennt (Zwangstrennung).
Bei Anrufen zum Service (0)900 aus dem Festnetz werden netzseitig die gesetzlich vorgeschriebenen kostenfreien Preisansagen geschaltet. Verpflichteter im Sinne der gesetzlichen Regelung ist jedoch nicht ecotel, sondern der Diensteanbieter, somit der Auftraggeber selbst. ecotel bietet dem Auftraggeber die Wahl zwischen der Schaltung von Standard-Ansagen oder vom Auftraggeber erstellter Ansagen. Eine Schaltung einer Auftraggebereigenen Ansage setzt jedoch voraus, dass der Auftraggeber diese ecotel vorab zur Prüfung zukommen lässt.
Die technische Umsetzung der Preisansagen gilt für Verbindungen mit dem Ursprung in Mobilfunknetze gemäß § 110 TKG vom jeweiligen Mobilfunknetzbetreiber und für Verbindungen mit dem Ursprung in Festnetze gemäß § 110 TKG durch den von ecotel beauftragten Vorlieferanten.
Der von ecotel beauftragte Vorlieferant wird vom TNB abgelehnte Leistungsdatensätze im nächstmöglichen Abrechnungsmonat erneut zur Fakturierung beim TNB anliefern, kann für die Akzeptanz durch den TNB aber keine Gewähr übernehmen.
Ein Anspruch auf Ausschüttung der Verbindungsentgelte an den Auftraggeber besteht erst, wenn und soweit die Leistungsdatensätze vom TNB akzeptiert und fakturiert wurden. Die Verpflichtung des Auftraggebers zur Zahlung der Schaltungs-, Zuführungs-, Fakturier- und Inkasso-Leistungen bleibt hiervon unberührt. Etwaige nachträgliche Rückbelastungen des Endkunden werden durchgereicht. Der von ecotel beauftragte Vorlieferant ist nach freiem Ermessen berechtigt, bei Forderungsausfall, Fraudverdacht, zur Einhaltung der gesetzlichen Obergrenzen, zur Verringerung des Ausfallrisikos beim Kunden o.ä. einzelne A-Rufnummern, Rufnummern aus einzelnen Ursprungsnetzen oder ganze Ursprungsnetze für Anruf zeitweise, ganz oder ab Erreichen eines zuvor eingerichteten Umsatzlimits, zu sperren.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet die im Rahmen der Vertragsbeziehungen geltenden gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Er darf die Leistungen der ecotel insbesondere nicht zur Vornahme rechtswidriger Handlungen oder sonst in missbräuchlicher Weise nutzen.

Der Auftraggeber gewährleistet, dass die Inhaber des von ihm beauftragten Routingziels, auf die ankommende Anrufe weitergeleitet werden, mit der Zuführung der Verbindungen einverstanden sind.

Für Angebot und Inhalt der Mehrwertdienste ist ausschließlich der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass Angebot und Inhalt der Mehrwertdienste den geltenden gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und keine Rechte Dritter verletzen. Der Auftraggeber beachtet insbesondere die geltenden verbraucherschützenden Regelungen des TKG, derzeit §§ 66a ff., bzw. etwaige Nachfolgevorschriften in eigener Verantwortung. Er hat ferner sicherzustellen, dass die Nutzung von Mehrwertdienste-Rufnummern im Rahmen der Bestimmungen der BNetzA (z.B. Verfügungen im Amtsblatt der BNetzA, insb. Nutzungsbedingungen in Form von Nummernplänen o.ä.) bzw. bei ausländischen Mehrwertdienste-Rufnummern unter Beachtung entsprechender gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben des jeweiligen Landes erfolgt.

Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass er die vertraglichen Verpflichtungen auch dann einhält, wenn er Inhalte anderer Anbieter auf seiner Mehrwertdiensteplattform anbietet oder weitere Unterkunden zulässt. Der Partner wird in diesen Fall jeden Unterkunden sinngemäß zur Einhaltung der in dieser Leistungsbeschreibung genannten Pflichten verpflichten und hat für deren Einhaltung einzustehen.

Der Auftraggeber hat gegenüber den Endkunden durch geeignete Maßnahmen in der Bewerbung sowie der Gestaltung des Dienstes klarzustellen, dass die angebotenen Inhalte ausschließlich eigene Inhalte des Auftraggebers oder vom Auftraggeber als Vorleistung bezogene fremde Inhalte darstellen. Da sich die Leistungserbringung von ecotel auf die Zugangsvermittlung beschränkt, darf in keiner Weise der Eindruck erweckt werden, dass ecotel diese Inhalte als eigene Inhalte anbietet.

ecotel kann den Auftraggeber verpflichten, im Rahmen der Beauftragung einzelner Leistungen im Bereich Mehrwertdienste-Rufnummern eine schriftliche Dienstebeschreibung zu übermitteln und ist berechtigt, die Freischaltung des Dienstes bzw. der Rufnummer vom Vorliegen einer solchen Dienstebeschreibung abhängig zu machen. Anforderungen an die Form und den notwendigen Inhalt der Dienstebeschreibung werden von ecotel vorgegeben. Sofern der Kunde danach andere Dienste unter der geschalteten Mehrwertdienste-Rufnummer anbieten will, muss er ecotel unverzüglich eine geänderte Dienstebeschreibung zukommen lassen.

Der Auftraggeber darf gegenüber Endkunden keine anderen Preise kommunizieren als die entweder gesetzlich, bzw. durch die BNetzA festgelegten oder sonst mit ecotel vereinbarten, Endkundenpreise.

5 Online- Billing

Die für die Nutzung der Rufnummern ggf. anfallenden Verbindungsentgelte werden nach den geltenden regulatorischen Rahmenbedingungen durch die Teilnehmernetzbetreiber der Anrufer fakturiert und im Ersteinzug zusammen mit den eigenen Entgelten der Teilnehmernetzbetreiber vom Endkunden des Auftragsgebers eingezogen. Die Teilnehmernetzbetreiber machen die Verbindungsentgelte, die auch die ggf. anfallende Anbietervergütung enthalten, im eigenen Namen als eigene Forderung (»Online-Billing«) gegenüber den Endkunden des Auftraggebers geltend. Eine Sperrverpflichtung seitens ecotel oder des Vorlieferanten besteht nicht, sondern allein auf Seiten des Teilnehmernetzbetreibers.

6 Fakturierung, Anbietervergütung und Forderungsausfallrisiko

Für die Erbringung des Mehrwertdienstes (z.B. unter (0)180, (0)900) steht dem Auftraggeber grundsätzlich eine Anbietervergütung zu. Die Höhe der Anbietervergütung ergibt sich aus den vereinbarten Konditionen gemäß der jeweils gültigen Preisliste der Servicerufnummerngasse oder einer individuellen Vereinbarung zwischen ecotel und dem Auftraggeber.
Im Fall der Dienste, die im sog. »Online-Billing« abgerechnet werden, wird ecotel oder der Vorlieferant die Anbietervergütung über ihre Vertragspartner bei den Teilnehmernetzbetreibern im eigenen Namen aber auf Rechnung des Auftraggebers einziehen (Einzugsermächtigung durch den Auftraggeber gemäß § 185 BGB analog). Der jeweilige Teilnehmernetzbetreiber wiederum wird die Leistung gegenüber dem Endkunden im eigenen Namen abrechnen (sog. Vorleistungsregelung oder Vorprodukteregelung).
ecotel ist nicht zur Auszahlung der Anbietervergütung an den Auftraggeber verpflichtet, soweit diese Auszahlung nicht durch den Eingang eines entsprechenden Entgeltes bei ecotel gedeckt ist. Ausschließlich der Auftraggeber trägt das Forderungsausfall- und Rückbelastungs- und Inkassorisiko. Dies gilt unabhängig davon, ob die Nichteinbringlichkeit der Forderung auf deren Nichtigkeit, mangelnde Zahlungsbereitschaft, mangelndes Zahlungsvermögen oder sonstigen Gründen, wie insbesondere auch betrügerischen Tätigkeiten, beruht. Der Auftraggeber trägt ebenso das Risiko seitens der BNetzA verhängter Rechnungslegungs- und Inkassoverbote.
Zur Deckung des Forderungsausfallrisikos ist ecotel berechtigt, dem Kunden zunächst lediglich eine Abschlagszahlung der Anbietervergütung auszuzahlen und zur Verrechnung etwaiger Rückbelastungen einen Sicherheitseinbehalt von bis zu 30% des monatlichen Nettoumsatzes gegenüber dem Auftraggeber einzubehalten. Der Sicherheitseinbehalt wird vereinbart und entweder mit dem laufenden Zahlungslauf des fünften Monats verrechnet oder ausbezahlt, wenn in den ersten drei Monaten keine Rückbelastung erfolgt ist.

7 Preisänderungen

Die Konditionen bzw. Entgelte für Leistungen im Sinne dieser Leistungsbeschreibung basieren auf den jeweils geltenden AGB-Entgelten der Interconnection-Partner des Vorlieferanten der ecotel, insbesondere der Telekom.
ecotel ist berechtigt, die Entgelte für die ecotel zustehenden Entgelte oder die sich auf Basis der Interconnection-Verträge bestimmten und nach Verrechnung mit den Entgelten der ecotel ergebenden Auszahlungsbeträge bei entsprechenden Änderungen der regulierten Vorleistungspreise im Verhältnis der Preisänderung für die Zukunft zu ändern. ecotel wird dem Partner die geänderten Entgelte mit jeweils geänderten Preislisten nebst Gültigkeitstermin zur Kenntnis geben. Die Mitteilung der Preisänderung erfolgt spätestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der geänderten Entgelte. Die Inanspruchnahme der Leistungen der ecotel durch den Auftraggeber auch nach Inkrafttreten der mitgeteilten Preisänderung gilt als Annahme der Preisänderung durch schlüssiges Verhalten.
Sofern den Entgelten der Leistungen zugrundliegende regulierte Entgelte (z.B. Interconnection-Preise) unter dem Vorbehalt stehen, dass diese durch die BNetzA oder ein Gericht rückwirkend geändert bzw. in anderer Höhe als beantragt genehmigt werden, und diese Umstände eintreten, ist ecotel berechtigt, ihre Entgelte ebenfalls rückwirkend entsprechend anzupassen.

8 Leistungsverrechnung

Sämtliche verbrauchsunabhängigen Leistungen können dem Auftraggeber monatlich im Voraus in Rechnung gestellt werden.
Verbrauchsabhängige Leistungen werden nach dem Leistungszeitraum abgerechnet.

9 Missbrauchsvermeidung, Belehrung nach §45TKG, Sperrung von Rufnummern

Der Auftraggeber ist verpflichtet, keine rechtswidrigen (z.B. sittenwidrigen, strafbaren oder anderweitig gesetzwidrigen) Inhalte anzubieten oder auf sonstige Weise bereitzustellen und die angebotenen Inhalte rechtmäßig zu bewerben. Dazu zählen insbesondere Inhalte, die im Sinne von § 184 StGB pornografisch sind. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass der Nutzer und potentielle Nutzer keinerlei unverlangte Werbung oder Werbeanrufe unter Verstoß gegen die Pflicht zur Rufnummernübermittlung (vgl. § 102 Abs.2 TKG) erhalten. Der Partner ist im Übrigen allgemein verpflichtet, sämtliche gesetzlichen Regelungen in den jeweils gültigen Fassungen einzuhalten. Der Auftraggeber haftet weiterhin dafür, dass seine Unteranbieter die oben genannten Pflichten nicht verletzen und dass keine Inhalte angeboten werden, die das Ansehen von ecotel schädigen könnten.
ecotel weist den Auftraggeber gemäß § 45o TKG darauf hin, dass die Übersendung und Übermittlung von Informationen, Sachen oder sonstigen Leistungen unter bestimmten Umständen gesetzlich verboten ist. Hat ecotel gesicherte Kenntnis davon, dass eine in ihrem TK-Netz eingerichtete Rufnummer unter Verstoß dieser Regelung genutzt wird, ist ecotel verpflichtet, unverzüglich Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, eine Wiederholung zu verhindern. Bei wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen gegen gesetzliche Verbote ist ecotel nach erfolgloser Abmahnung unter kurzer Fristsetzung zu einer Sperrung der Rufnummer verpflichtet.
Darüber hinaus ist ecotel bei hinreichenden Anhaltspunkten für das Vorliegen eines schwerwiegenden Verstoßes gegen gesetzliche Bestimmungen berechtigt, betroffene Rufnummern umgehend - ohne Abwarten einer Stellungnahme des Auftraggebers - zu sperren. Der Auftraggeber wird hierüber kurzfristig informiert. Hinreichende Anhaltspunkte sind insbesondere dann gegeben, wenn ecotel vermehrt Reklamationen zu Rufnummern oder sonstige Umstände bekannt werden, die einen schwerwiegenden Verstoß gegen geltendes Recht im Zusammenhang mit der Nutzung der Rufnummer erkennen lassen. Als Beispiele schwerwiegender Verstöße sind hier insbesondere die Angabe falscher Preise in der Werbung bzw. das Fehlen einer Preisangabe, die Zusendung unverlangter Werbung per Fax, E-Mail oder SMS bzw. unverlangte Werbeanrufe oder die Nutzung der Rufnummer unter hinreichendem Verdacht strafbarer Handlungen zu nennen. Erfolgt die Sperrung der Rufnummer aufgrund solcher Umstände, haftet ecotel dem Kunden nicht auf Schadensersatz. Dieser Haftungsausschluss gilt auch in Bezug auf die persönliche Haftung der Arbeitnehmer, sonstigen Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen der ecotel.

10 Laufzeit und Kündigung

Der in dieser Leistungsbeschreibung definierte Leistungsumfang wird dem Auftraggeber ab dem Tag der Inbetriebnahme zur Verfügung gestellt. Die Verpflichtungen der SLA erlöschen sobald die ursprüngliche Leistung nicht mehr besteht.

Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfrist ergeben sich aus den AGB der ecotel und dem jeweiligen Auftragsformular.

11 Service Level Agreement (SLA)

Die nachfolgenden SLA beschreiben die Serviceleistungen für ecotel Servicerufnummern.

11.1 Serviceverfügbarkeit

ecotel sorgt im Rahmen der betrieblichen und technischen Möglichkeiten für den ordnungsgemäßen Betrieb der angebotenen Leistungen. Soweit die Leistungserbringung durch ecotel nach Maßgabe der Verfügbarkeit von Netzen anderer Netzbetreiber (TNB bzw. von Dritten zur Verfügung gestellte Übertragungswege) erfolgt, kann auf die Qualität und die Verfügbarkeit dieser Netze kein Einfluss genommen und somit grundsätzlich auch keinerlei Gewährleistung übernommen werden. Das Netz von ecotel hat eine mittlere Verfügbarkeit über 365 Tage von 97,5 %. Wartungs-, Installations- und Umbauzeiten bleiben bei der Berechnung außer Betracht.

11.2 Störungsmeldungen und Servicebereitschaft

Das ecotel Servicecenter ist 24 Stunden täglich, sieben Tage die Woche (24x7) für die Annahme von Störungsmeldungen erreichbar. Eingehende Störungsmeldungen werden als Ticket erfasst und über ein Ticketsystem verfolgt, kontrolliert und gegebenenfalls eskaliert. Die Bearbeitung von Störungen durch die Servicebereitschaft erfolgt Montag bis Donnerstag in der Zeit zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr und freitags in der Zeit von 08.00 Uhr bis 16.30 Uhr. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Geschäftszeiten oder an gesetzlichen Feiertagen eingehen, beginnt die Entstörfrist am folgenden Werktag um 08:00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörfrist auf einen Zeitpunkt außerhalb der Geschäftszeiten oder auf einen gesetzlichen Feiertag, wird die Entstörfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag um 08:00 Uhr fortgesetzt.

11.3 Reaktionszeit und Zwischenmeldungen

Mit der Störungsbeseitigung wird unmittelbar nach der Eröffnung des Tickets begonnen. Dabei erhält der Auftraggeber eine Bearbeitungsnummer. Auf Wunsch teilt ecotel dem Auftraggeber 90 Minuten nach Eröffnung des Tickets ein erstes Zwischenergebnis mit. Ebenfalls auf Wunsch des Auftraggebers informiert ecotel den Auftraggeber alle 4 Stunden nach der oben genannten ersten Reaktion.

11.4 Entstörzeiten und Abschluss der Störung

ecotel beseitigt Störungen innerhalb von 24 Stunden während der angegebenen Störungsbearbeitungszeiten. Die Entstörzeit gilt als eingehalten, wenn der Dienst nach dieser Zeit wieder vollständig zur Verfügung steht. Der Auftraggeber wird über den Abschluss der Entstörung informiert (Abschlussmeldung).

12 Wartung

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht ecotel Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Diese liegen im Regelfall in der Nacht zwischen 0:00 – 6:00 Uhr und werden nicht auf die Berechnung der Verfügbarkeit angerechnet.
Planbare Arbeiten im Netz werden grundsätzlich innerhalb des angegebenen Wartungsfensters durchgeführt, nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet und in der Regel fünf Werktage vor dem vorgesehenen Termin schriftlich der Störungsmeldestelle des Auftraggebers mitgeteilt. Der Termin gilt als abgestimmt, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von zwei Werktagen nach Zugang der Mitteilung widerspricht.

13 Mitwirkungspflicht

Zur Leistungserbringung notwendige Fragebögen oder Abnahmeprotokolle hat der Auftraggeber nach bestem Wissen auszufüllen und an ecotel kostenfrei zu übermitteln. Der Auftraggeber wird unverzüglich Störungen und Sicherheitsmängel aller von ihm genutzten Leistungen ecotel melden und bei der Feststellung der Ursachen sowie bei deren Beseitigung in zumutbarem Umfang unterstützen. Stellt sich dabei heraus, dass die Störung nicht von ecotel zu vertreten ist bzw. nicht auf einem Fehler, der von ecotel erbrachten Leistungen beruht, ist ecotel berechtigt, dem Auftraggeber den hierdurch verursachten Aufwand in Rechnung zu stellen. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte oder falsch konfigurierte Endgeräte des Auftraggebers die an den Anschluss von ecotel angeschaltet werden.

© ecotel communication ag • Prinzenallee 11 • 40549 Düsseldorf • 0211-55 007-0