

Leistungsbeschreibung und Preise Zubuchoptionen Servicenummern



Stand: 01.06.2026

1 Allgemeine Hinweise

Die angegebenen Preise sind Preise in Euro ohne Umsatzsteuer (USt); die USt wird in der gesetzlich vorgeschriebenen Höhe zusätzlich berechnet. In der Rechnung werden für die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen die Preise ohne USt angegeben. Diese Preise ohne USt werden aufsummiert und sind Grundlage für die Berechnung des Umsatzsteuerbetrages.

2 Warteschleifen

Der Kunde kann mit free-Q-advanced für den Anrufer unentgeltliche Warteschleifen realisieren:

2.1 free-Q-advanced

Solange der Anruf an den vom Kunden bestimmten Zielen nicht entgegengenommen wird, hört der Anrufer eine Warteschleifenansage. Währenddessen werden über die Route freie Ziele gesucht. Kommt eine Verbindung mit einem Ziel zustande, wird die Warteschleifenansage abgebrochen und der Anrufer mit dem Ziel verbunden.

Auf Wunsch kann die Warteschleifenansage durch eine Begrüßungsansage, eine Schlussansage und eine Besetztansage ergänzt werden. Die Begrüßungsansage wird gespielt, bevor über die Route freie Ziele gesucht werden. Die Schlussansage wird nach einer vom Kunden bestimmten Wartedauer gespielt. Nach der Schlussansage wird die Verbindung getrennt. Die Besetzt-Ansage wird gespielt, wenn an dem letzten in der Route hinterlegten Ziel der Fall – Besetzt – eintritt. Nach der Besetztansage wird die Verbindung getrennt. Begrüßungsansage, Warteschleifenansage(n) und Schlussansage können in Summe maximal 120 Sekunden umfassen. Als Warteschleifen- und Schlussansagen können Standard-Ansagen der Telekom verwendet werden. Auf Wunsch können kundenindividuelle Ansagen als Begrüßungs-, Warteschleifen-, Schluss- und Besetztansage gespielt werden. Kundenindividuelle Ansagen können nach der Textvorgabe des Kunden durch die Telekom oder durch den Kunden selbst erstellt werden.

Optionen	free-Q-advanced
Bereitstellung, Preis je 0180call-Rufnummer	49,95
Überlassung, monatlicher Preis je 0180call-Rufnummer mit Standard-Ansagen und individuellen Ansagen, unabhängig von der Anzahl der auf einer 0180call-Rufnummer genutzten individuellen Ansagen	29,95
Überlassung, monatlicher Preis je 0180call-Rufnummer mit Standard-Ansagen	-
Bereitstellung Individuelle Ansagen, Preis je Ansage und 0180call-Rufnummer bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom	49,95
Bereitstellung Individuelle Ansagen, Preis je Ansage und 0180call-Rufnummer bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden	19,95

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



3 Route

3.1 Erweiterung/Änderung der Route durch einen Operator

Die Telekom nimmt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit) Kundenwünsche unter einer Servicenummer entgegen. Die Änderungen in der Route erfolgen

- bei 0180call Smart und freecall 0800 Smart nach Auftragseingang innerhalb eines Arbeitstages oder bei allen anderen Varianten
- nach Auftragseingang bei einem Änderungsumfang von bis zu 30 Parametern (z. B. Einzugsbereiche, Zeitfenster) innerhalb eines Arbeitstages oder
- werden begonnen nach Auftragseingang bei einem Änderungsumfang von mehr als 30 Parametern innerhalb von vier Stunden.

Nach Abschluss der Änderung der Einstellungen der Route informiert der Operator jeweils den Kunden. Beauftragte Einträge in Anruferlisten müssen einem Operator als Textdatei- oder im Excel-Format elektronisch übermittelt werden.

Optionen	Preis
Je Anforderung zu einem Termin und je Route	49,95

3.2 Erweiterung einer Route um die Funktion Auswahlcode

Dadurch wird eine freecall 0800- , 0180call- oder Local Service Call-Rufnummer um einen Suffix von 1 bis 4 Ziffern erweitert. Die Stellenzahl des Suffixes wird vom Kunden festgelegt.

Bei Local Service Call kann die Funktion Auswahlcode nur für Local Service Call-Rufnummern genutzt werden, die zu einem durchwahlfähigen Anschluss gehören.

Die Auswahlcodes können einzeln oder in Gruppen zusammengefasst und entsprechend den Parametern Einzugsbereich, Zeitfenster und Ziele geroutet werden. Die Funktion Auswahlcode ist nur dann nutzbar, wenn nicht gleichzeitig der Routing Basic genutzt wird.

Bei Anrufen aus Netzen bzw. über die Netze anderer Netzbetreiber muss mit einer eingeschränkten Funktionalität der Leistungen bzw. Teilen der Leistungen gerechnet werden, da die Funktion Auswahlcode nicht von allen Netzbetreibern unterstützt wird. Die Telekom ist bemüht, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten. Wegen den vorgenannten Einschränkungen und für daraus resultierende Folgeschäden stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

Mit der zusätzlichen Leistung Auswahlcode wird zugleich Routing Plus entsprechend Ziffer 5.2 bereitgestellt und überlassen, soweit nicht schon als Inklusivleistung oder Zubuchoption vorhanden.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Servicenummer	49,95
Überlassung, monatlich je Servicenummer	49,95

3.3 Erweiterung einer Route um die Funktion Durchwahl

3.3.1 Feste Durchwahl

Dadurch wird die freecall 0800- oder 0180call-Rufnummer (Präfix, Dienstekennzahl 800 und die 7-stellige Teilnehmerrufnummer) um einen Suffix von ein bis fünf Ziffern (z. B. Durchwahlrufnummer – Endeinrichtungsnummer) erweitert. Die Stellenzahl des Suffixes wird vom Kunden festgelegt.

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



3.3.2 Flexible Durchwahl

Dadurch kann die freecall 0800- oder 0180call-Rufnummer (Präfix, Dienstekennzahl 800 und die 7-stellige Teilnehmerrufnummer) um einen Suffix von bis zu fünf Ziffern (ohne Festlegung der Stellenzahl) erweitert werden. Bei Anrufen aus Netzen bzw. über die Netze anderer Netzbetreiber muss mit einer eingeschränkten Funktionalität der Leistungen bzw. Teilen der Leistungen gerechnet werden, da die Funktion Durchwahl nicht von allen Netzbetreibern unterstützt wird. Die Telekom ist bemüht, diese Einschränkungen so gering wie möglich zu halten. Wegen den vorgenannten Einschränkungen und für daraus resultierende Folgeschäden stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Servicenummer	49,95
Überlassung feste Durchwahl oder flexibler Durchwahl, monatlich je Servicenummer	49,95

3.4 Erweiterung einer Route um weitere Ursprungsländer

Nur buchbar bei freecall International und freecall Universal

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Servicenummer und je weiteres Ursprungsland	29,95
Überlassung	0,00

4 Statistiken

4.1 Statistik Manager (über Customer Cockpit)

Bereitstellung eines Zugangs zum Einsehen und Abrufen von Standard-Statistiken (Wochenstatistiken, Monatsstatistiken, Tagesverkehrskurven, Strukturanalysen, Belegungsanalysen, Warteschleifenanalyse oder Servicegüte) über das Internet. Mittels der von der Telekom mitgeteilten Zugangsdaten kann der Kunde über diesen Zugang die Statistiken einsehen, als .txt- oder .pdf- Datei (.pdf nur für Wochen- und Monats-Statistiken) online abrufen bzw. als .txt-Datei für den Versand per E-Mail beauftragen. Die Nutzung der für den Zugang erforderlichen Verbindungen sowie die Nutzung des Internets sind nicht Gegenstand des vorliegenden Vertrages.

Optionen	Preis
Bereitstellung einschließlich Online-Statistik (tagesaktuelle Anzahl Anrufe und Verbindungen) einsehen bei 0180call, freecall 0800 und Local Service Call	0,00
Bereitstellung einschließlich Online-Statistik (tagesaktuelle Anzahl Anrufe und Verbindungen) einsehen bei freecall International, freecall Universal, Shared Cost International und Global Service Call, je Servicenummer	49,95
Generierung von Standard-Statistiken je Servicenummer (und je .txt-Datei) Bei Mehrfachabruf der gleichen Statistik im gleichen Datei-Format wird der Preis nur einmal berechnet. Eine Standard-Statistik im Kalendermonat ist im monatlichen Überlassungspreis enthalten.	1,95
Pauschal anstelle des Einzelabrufes/Versands, monatlich je Servicenummer	54,95

4.2 Einrichtung von Standard-Statistiken über einen Operator

Aufträge für die Einrichtung von Standard-Statistiken für den E-Mail-Versand nimmt die Telekom montags bis freitags von 07.30 bis 20.00 Uhr entgegen, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind.

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



Optionen	Preis
Einrichtung von Standard-Statistiken für den E-Mail-Versand über einen Operator, je angefangene Viertelstunde Arbeitszeit Der Abruf oder Versand der Statistiken wird wie unter Ziffer 4.1 berechnet.	24,95

5 Routing Erweiterungspaket

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung inklusive Anruferliste mit maximal 100 Einträgen bei freecall 0800 Plus, freecall 0800 Eco, 0180call Plus und Local Service Call, je Servicenummer	49,95
Überlassung bei freecall 0800 Plus, freecall 0800 Eco, 0180call Plus und Local Service Call, monatlich je Servicenummer	49,95
Betriebsfähige Bereitstellung zusätzlich Anruferliste mit mehr als 100 Einträgen, je Servicenummer	49,95
Überlassung zusätzlich Anruferliste mit mehr als 100 Einträgen, monatlich je Servicenummer	44,95

5.1 Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen

Im Rahmen der bestehenden betrieblichen Möglichkeiten kann der Kunde zunächst bis zu zehn Ziele nutzen. Sind darüber hinaus weitere Ziele erforderlich, kann der Kunde die Anzahl der Ziele unentgeltlich durch einen Operator der Telekom erhöhen lassen.

5.2 Routing Plus

Die Telekom stellt dem Kunden einen Zugang zu den Servicenummer-Einrichtungen mit einer mittleren Verfügbarkeit von mindestens 98 % im Jahresdurchschnitt über das Internet zur selbstständigen Nutzung der Route bereit. Die Telekom kann die Zugangsschnittstellen zu den Servicenummern-Einrichtungen aus technischen oder betrieblichen Gründen ändern. Mittels der von der Telekom zugeteilten Zugangsberechtigung kann der Kunde, abhängig von der genutzten Servicenummer, mittels Routing Plus selbstständig z. B. u.a.

- zusätzliche Routen erstellen
- die Parameter Einzugsbereich, Zeitfenster und Ziele ändern und weitere Einzugsbereiche (z. B. Ortsnetzbereiche) definieren
- verlängerte Zielketten nach Ziffer 5.4 administrieren
- die Keine Antwort-Timer für die Ziele administrieren
- Routen aktivieren und deaktivieren
- Anruferlisten nach Ziffer 5.3 administrieren
- Änderungen der Einstellungen des CallGuard vornehmen (Voraussetzung ist die Nutzung der Zubuchoption CallGuard)
- Aktivierung bzw. Deaktivierung der flexiblen Durchwahl vornehmen (Voraussetzung ist die Nutzung der Zubuchoption flexible Durchwahl)

Für Routing Plus überlässt die Telekom einen Zugang zu den Servicenummern-Einrichtungen einschließlich einer Onlinehilfe. Die Nutzung der für den Zugang erforderlichen Verbindungen sowie die Nutzung des Internets sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

5.3 Anruferliste

Möglichkeit der Eintragung der Anschlussidentifikation (z. B. Ortsnetzkennzahl und Teilnehmerrufnummer) der Anrufer durch den Kunden in einer Liste zum Zweck der Verkehrslenkung zu seinen Zielen.

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



Die Telekom ermöglicht dem Kunden die Einrichtung von bis zu neun Anruferlisten je Servicenummer. Die Anschlussidentifikation eines Anrufers kann jeweils nur in einer Liste eingetragen werden. In einer Anruferliste sollen grundsätzlich mindestens fünf verschiedene Anschlussidentifikationen eingetragen werden. Bei weniger als fünf eingetragenen Anschlussidentifikationen muss der Kunde sicherstellen, dass die Inhaber derjenigen Anschlüsse, deren Anschlussidentifikation in die Anruferlisten eingetragen werden, damit einverstanden sind. Der Kunde kann die Anruferlisten mittels Routing Plus mit Einträgen versehen, Einträge löschen und ändern.

5.4 Verlängerte Zielketten

5.4.1 Erweiterung des Leistungsmerkmals Anrufumlenkung zum Zweck der Verkehrslenkung

Die Telekom ermöglicht bereits standardmäßig ein Umschalten der Anrufe zu alternativen Zielen, wenn die Erstnummer besetzt ist oder wenn die Anrufe dort nicht binnen einer bestimmten Zeitspanne angenommen werden („keine Antwort“). Standardmäßig sind für den Besetztfall und für den Fall „keine Antwort“ an der Erstnummer jeweils bis zu drei alternative Ziele möglich. Mit den verlängerten Zielketten können für den Besetztfall und für den Fall „keine Antwort“ jeweils bis zu zehn alternative Ziele hinterlegt werden.

5.5 Causeabhängiges Routing

5.5.1 Erweiterung des Leistungsmerkmals Anrufumlenkung zum Zweck der Verkehrslenkung.

Die Telekom ermöglicht ein Umschalten der Anrufe zu alternativen Zielen neben dem Besetztfall und im Fall „keine Antwort“ auch bei Störungen wie z. B. beim Ausfall eines Anschlusses oder einer Telekommunikationsanlage. Die Fälle für das Umschalten zu alternativen Zielen neben dem Besetztfall werden mit der Telekom vereinbart. Die Administration des causeabhängigen Routings ist nur durch einen Operator der Telekom möglich. Bei Anrufen aus Netzen bzw. über die Netze anderer Netzbetreiber muss mit einer eingeschränkten Funktionalität der Leistungen bzw. Teilen der Leistungen gerechnet werden.

6 Sonstige Optionen

6.1 Routing Plus

Leistungen wie unter Ziffer 5.2 beschrieben. Für freecall 0800, 0180call und Local Service Call ist Routing Plus im Routing Erweiterungspaket enthalten.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung des Zugangs zu den Servicenummer-Einrichtungen und Zugang zur Onlinehilfe, je Servicenummer	49,95
Überlassung, monatlich je Servicenummer	49,95

6.2 Routing Plus Schulung

Die Telekom weist den Kunden in die Bedienung des Routing Plus ein. Routing-Strategien und Kundenanwendungen werden besprochen und realisiert. Die Mindestdauer der Schulung beträgt vier Stunden. Die Schulung findet in den Räumlichkeiten der Telekom statt. Auf Wunsch ist eine Schulung in den Räumlichkeiten des Kunden möglich. Voraussetzung hierfür ist, dass je Schulungsteilnehmer ein Computerarbeitsplatz zur Verfügung steht.

Optionen	Preis
Routing Plus Schulung, je Arbeitskraft und für jede angefangene Viertelstunde Arbeitszeit. Es wird ein Mindestpreis von vier Stunden je Schulung berechnet. Bei Schulungsmaßnahmen beim Kunden werden zusätzlich die jeweiligen Fahrleistungen je Fahrzeug und Arbeitstag nach Anfrage in Rechnung gestellt.	24,95

Leistungsbeschreibung und Preise Zubuchoptionen Servicenummern



6.3 Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen

Leistungen wie unter Ziffer 5.1 beschrieben. Für freecall 0800, 0180call und Local Service Call ist die Leistung im Routing Erweiterungspaket enthalten.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, unabhängig von der Anzahl der Ziele	0,00
Überlassung, unabhängig von der Anzahl der Ziele, monatlich je Servicenummer	69,95

6.4 Kundenindividuelle Ansage

Kundenindividuelle Ansagen können als Begrüßungsansage vor der Weiterleitung zu einem weiteren Ziel oder als Zielansage genutzt werden. Der Voice-File kann nach der Textvorgabe des Kunden durch die Telekom oder durch den Kunden selbst erstellt werden. Der Voice-File kann eine Länge von bis zu drei Minuten haben.

Bei Nutzung als Begrüßungsansage setzt sich die Verbindung aus zwei Verbindungsabschnitten zusammen. Die Nutzung der kundenindividuellen Ansage hat Einfluss auf die Statistiken. So werden z. B. für die Belegungsanalyse zwei Belegungen registriert (Verbindungsabschnitt zur kundenindividuellen Ansage und Verbindungsabschnitt zum Ziel).

Neben dieser Leistung sind Contact Solutions nicht buchbar.

Für 0180call sind kundenindividuelle Ansagen wahlweise für den Anrufer unentgeltlich (ohne Connect) oder entgeltpflichtig (mit Connect) möglich. Wenn eine Ansage für den Anrufer unentgeltlich abgespielt wird, erfolgt auch gegenüber dem Kunden, der die Servicenummer einsetzt, keine Abrechnung dieses Verbindungsabschnitts. Der Voice-File ist bei der Option ohne Connect auf eine Länge von zwei Minuten begrenzt.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Ansage und Servicenummer bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom	49,95
Betriebsfähige Bereitstellung, je Ansage und Servicenummer bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden	19,95
Überlassung Ansagen mit Connect, unabhängig von der Anzahl der auf einer Servicenummer genutzten Ansagen, monatlich je Servicenummer	9,95
Überlassung Ansagen ohne Connect, unabhängig von der Anzahl der auf einer Servicenummer genutzten Ansagen, monatlich je Servicenummer	29,95

6.5 Ansage mit Auswahlmenü

Anrufe können zu einem kundenindividuellen Voice-File mit einem Auswahlmenü mit bis zu zehn Menüoptionen geführt werden. Die Auswahl erfolgt über die Tasten 0 bis 9. Jeder Auswahl kann ein eigenes Ziel zugeordnet werden. Der Voice-File kann eine Länge von bis zu drei Minuten haben.

Bei Nutzung der Ansage mit Auswahlmenü setzt sich die Verbindung aus zwei Verbindungsabschnitten zusammen. Die Nutzung der Ansage mit Auswahlmenü hat Einfluss auf die Statistiken. So werden z. B. für die Belegungsanalyse zwei Belegungen registriert (Verbindungsabschnitt zur Ansage mit Auswahlmenü und Verbindungsabschnitt zum Ziel).

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom, je Ansage und Servicenummer	49,95
Betriebsfähige Bereitstellung bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden, je Ansage und Servicenummer	19,95
Überlassung unabhängig von der Anzahl der auf einer Servicenummer genutzten Ansagen, monatlich je Servicenummer	49,95

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



6.6 CallGuard

Möglichkeit der unmittelbaren Beendigung insbesondere von belästigenden Anrufen durch den Kunden und Eintragung der Anschlussidentifikation (z. B. Ortsnetzkennzahl und Teilnehmerrufnummer) des Anrufers in eine Liste von gesperrten Anschlussidentifikationen "Call Protect Filter".

Ein Anrufer, dessen Anschlussidentifikation in dem Call Protect Filter eingetragen ist, erhält bei weiteren Anrufen eine unentgeltliche Hinweisansage, dass er von diesem Anschluss die Servicenummer nicht erreichen kann. In dem Call Protect Filter können bis zu 50 Einträge (Call Guard 50) oder bis zu 500 Einträge (CallGuard 500) vorgenommen werden. Bei Überschreitung der Anzahl der Einträge in dem Call Protect Filter wird der erste Eintrag wieder überschrieben (Prinzip first in - first out).

Die Einträge im Call Protect Filter können vom Kunden nicht eingesehen oder ausgelesen werden; sie dürfen maximal eine Woche gespeichert werden. Die Funktion Call-Guard kann mittels Routing Plus jeweils separat oder zu vom Kunden in der Routing vorbestimmten Zeiten (Zeitfenster) aktiviert werden.

Die Einträge in dem Call Protect Filter können auch mittels Routing Plus jeweils separat oder zu vom Kunden in der Route vorbestimmten Zeiten gelöscht werden.

In dem Call Protect Filter können auch Anschlussidentifikationen vom Kunden durch den Routing Plus eingetragen werden. Die Anschlussidentifikation kann, sofern sie dem Kunden bekannt ist, mittels Routing Plus gezielt aus dem Call Protect Filter entfernt werden.

Bei Anrufen aus Netzen bzw. über die Netze anderer Netzbetreiber muss mit einer eingeschränkten Funktionalität der Leistungen bzw. Teilen der Leistungen gerechnet werden.

Wegen den vorgenannten Einschränkungen und für daraus resultierende Folgeschäden stehen dem Kunden keine Ansprüche zu.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Servicenummer	49,95
Überlassung CallGuard 50, monatlich je Servicenummer	49,95
Überlassung CallGuard 500, monatlich je Servicenummer	99,95

6.7 Portierung einer Servicenummer

Optionen	Preis
Portierung einer freecall 0800- oder 0180call-Rufnummer zu einem anderen Netzbetreiber, je Servicenummer	0,00

6.8 Kundenindividuelle Serviceleistungen

Die Telekom erbringt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit) u. a. folgende beispielhaft aufgezählte kundenindividuelle Serviceleistungen

- Individuelle Statistiken

Sonderstatistiken insbesondere im Hinblick auf die Auswertungsparameter, das Design und die Versandart. Weiterhin ist die spezielle Entwicklung individueller Auswertungsprogramme und Tools möglich.

- Quality Check

Bei komplexen Anwendungen (z. B. Lösungen mit verteilten Call Centern) wird die Telekom eine Analyse von Überlast und Ausfallsicherheit, Verkehrsaufkommen und Verkehrsentwicklung durchführen. Ziel des Quality Checks ist die Optimierung des Verkehrsflusses.

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



Optionen	Preis
Kundenindividuelle Serviceleistungen, je Arbeitskraft und für jede angefangene Viertelstunde Arbeitszeit	24,95

6.9 Zusätzliche Kanäle bei Global Service Call

Erhöhung der Anzahl der über eine Global Service Call-Rufnummer möglichen gleichzeitigen Verbindungen für Länder, in denen als Standardleistung nur zwei Verbindungen gleichzeitig je Global Service Call-Rufnummer möglich sind.

Optionen	Preis
Betriebsfähige Bereitstellung, je Global Service Call-Rufnummer und je Kanal	29,95
Überlassung 1. bis 20. Kanal, monatlich je Global Service Call-Rufnummer und je Kanal	9,95
Überlassung ab dem 21. Kanal, monatlich je Global Service Call-Rufnummer und je Kanal	29,95

7 Service professional

7.1 Service professional an Stelle des Service inclusive:

- Serviceannahme

Die Telekom nimmt täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr Störungsmeldungen unter den Service-Telefonnummern entgegen.

- Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr.

- Reaktionszeit

Die Telekom teilt auf Wunsch innerhalb von 30 Minuten ab der Störungsmeldung ein erstes Zwischenergebnis mit, wenn eine Rückrufnummer angegeben wurde.

Die Reaktion kann auch durch Antritt des Servicetechnikers vor Ort beim Kunden erfolgen.

- Zwischenmeldung

Die Telekom erteilt montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit), soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, auf Wunsch unter der angegebenen Rückrufnummer jede Stunde nach Ablauf der Reaktionszeit eine Zwischenmeldung über den Bearbeitungsstand und den Ausblick auf weitere Maßnahmen. Außerhalb der Regelarbeitszeit erfolgen Zwischenmeldungen nach Vereinbarung zwischen Störungsmelder und der Telekom.

- Rückmeldung

Die Telekom informiert den Kunden nach Beendigung der Entstörung. Wird der Kunde beim erstmaligen Versuch nicht erreicht, gilt die genannte Entstörungsfrist als eingehalten. Weitere Versuche zur Rückmeldung werden regelmäßig durchgeführt.

- Entstörungsfrist

Die Telekom beseitigt die Störung innerhalb von vier Stunden nach dem Eingang der Störungsmeldung. Die Frist ist eingehalten, wenn die Störung innerhalb der Entstörungsfrist zumindest so weit beseitigt wird, dass die Leistung (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann und die Rückmeldung erfolgt.

Ferner ist die Frist auch eingehalten, wenn als Fehlerursache eine Störung im Netz anderer Netzbetreiber festgestellt wird. Störungen in Netzen anderer Netzbetreiber sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Leistungsbeschreibung und Preise

Zubuchoptionen Servicenummern



- Aktivierung einer Notfall-Route bei Service professional mit Dauerauftrag

Die Telekom aktiviert eine vom Kunden vorher bestimmte und hinterlegte Route, die im Notfall die festgelegte aktive Route ersetzt. Die Aktivierung der Notfall-Route wird montags bis freitags von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit), soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, innerhalb von maximal einer Stunde und in der übrigen Zeit innerhalb von maximal zwei Stunden vorgenommen. Die Angaben zur Notfall-Route sind innerhalb der Regelarbeitszeit aus Deutschland unter einer freecall 0800-Servicenummer oder außerhalb Deutschlands unter einer 0180call-Servicenummer zu übermitteln.

Optionen	Preis
Dauerauftrag, je Servicenummer, monatlich	19,95
Einzelauftrag, je Servicenummer, je Anforderung	349,95

7.2 Weitere Leistungen zum Service professional mit Dauerauftrag

7.2.1 Änderung von Einstellungen in den Routen durch einen Operator der Telekom

Die Telekom nimmt montags bis freitags, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, von 7.30 bis 20.00 Uhr (Regelarbeitszeit) Kundenwünsche aus Deutschland unter einer freecall 0800-Servicenummer oder außerhalb Deutschlands unter einer 0180call-Servicenummer entgegen.

Die Änderungen in der Route

- erfolgen nach Auftragseingang bei einem Änderungsumfang von bis zu 30 Parametern (z. B. Einzugsbereiche, Zeitfenster) innerhalb von vier Stunden
- werden begonnen nach Auftragseingang bei einem Änderungsumfang von mehr als 30 Parametern innerhalb von einer Stunde

Nach Abschluss der Änderung der Einstellungen der Route informiert der Operator jeweils den Kunden.

Beauftragte Einträge in Anruferlisten müssen einem Operator als Textdatei oder im Excel-Format elektronisch übermittelt werden.

Optionen	Preis
Änderung von Einstellungen in den Routen durch einen Operator, je Anforderung zu einem Termin und je Servicenummer	49,95

7.2.2 Individuelle Ansage im Störfall

Die Telekom stellt dem Kunden eine individuelle Ansage zur Verfügung, die im Notfall zur Informationsverbreitung bzw. als Hinweisansage auf Wunsch anlässlich einer Störungsmeldung aktiviert wird. Die Ansage wird montags bis freitags von 07.30 bis 20.00 Uhr, soweit diese Tage keine bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertage sind, innerhalb von maximal einer Stunde, in der übrigen Zeit innerhalb von maximal zwei Stunden aktiviert. Die Ansage bleibt bis zur Beendigung der Störung geschaltet. Die Gesamtlänge der individuellen Ansage beträgt höchstens 60 Sekunden.

Optionen	Preis
Bereitstellung bei Erstellung des Voice-Files durch die Telekom, je Servicenummer	250,00
Bereitstellung bei Erstellung des Voice-Files durch den Kunden, je Servicenummer	175,00
Bereithaltung, je Servicenummer, monatlich. Der Preis wird unabhängig vom Störfall für die Dauer der Bereithaltung der gespeicherten Ansage berechnet	9,95

Leistungsbeschreibung und Preise Zubuchoptionen Servicenummern



8 Zubuchoptionen

Optionen	0180call		freecall 0800			freecall		Shared Cost	Local Service Call	Global Service Call
	Smart	Plus	Smart	Plus	Eco	International	Universal	International		
Warteschleifen (Ziffer 2) free-Q-advanced	x	x	-	-	-	-	-	-	-	-
Route (Ziffer 3)										
Erweiterung/Änderung der Route durch einen Operator	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Erweiterung einer Route um die Funktion Auswahlcode	-	x	-	x	x	-	-	-	x	-
Erweiterung einer Route um die Funktion Durchwahl	-	x	-	x	x	-	-	-	-	-
Erweiterung einer Route um weitere Ursprungsländer	-	-	-	-	-	x	x	-	-	-
Statistiken (Ziffer 4)										
Statistik Manager (über Customer Cockpit)	inkl.	inkl.	inkl.	inkl.	inkl.	x	x	x	inkl.	x
Abruf von Standard-Statistiken aus dem Statistik Manager	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Einrichtung von Standard-Statistiken über Operator	x	x	x	x	x	-	-	-	x	-
Statistiken	-	-	-	-	-	x	x	x	-	x
Routing Erweiterungspaket (Ziffer 5)	-	x	-	x	x	-	-	-	x	-
Sonstige Optionen (Ziffer 6)										
Routing Plus	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x
Routing Plus Schulung	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x
Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x
Kundenindividuelle Ansage mit Connect	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x
Kundenindividuelle Ansage ohne Connect	-	x	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansage mit Auswahlmenü	-	x	-	x	x	x	x	x	x	x
CallGuard	-	x	-	x	x	-	-	-	x	-
Portierung einer Servicenummer	x	x	x	x	x	-	-	-	-	-
Kundenindividuelle Serviceleistungen	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Zusätzliche Kanäle	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x
Anlagenanschlussoptionen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Service professional (Ziffer 7)	-	x	-	x	x	-	-	-	x	-

Leistungsbeschreibung und Preise Zubuchoptionen Servicenummern



8.1 Bestandteil vom Routing Erweiterungspaket (Ziffer 5)

8.1.1 0180call Plus

Bei 0180call Plus sind die Optionen "Routing Plus" und „Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen“ Bestandteil vom Routing Erweiterungspaket.

8.1.2 freecall 0800 Plus

Bei freecall 0800 Plus sind die Optionen "Routing Plus" und „Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen“ Bestandteil vom Routing Erweiterungspaket.

8.1.3 freecall 0800 Eco

Bei freecall 0800 Eco sind die Optionen "Routing Plus" und „Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen“ Bestandteil von Routing Erweiterungspaket.

8.1.4 Local Service Call

Bei Local Service Call sind die Optionen "Routing Plus" und „Überlassung einer Route mit mehr als fünf Zielen“ Bestandteil von Routing Erweiterungspaket.

www.telekom.de