

Leistungsbeschreibung: yuu Line 0800-Nummer

Die **yuu Line** 0800-Rufnummer ist eine österreichweit erreichbare, für den Anrufer kostenlose Servicrufnummer.

Dem Anrufer wird für die Verbindung kein Entgelt verrechnet. Dem Diensteanbieter werden abhängig von der Herkunft des Anrufs (Festnetz national, Mobilnetz national oder aus dem Ausland) unterschiedliche Verbindungsgebühren abgerechnet. Die Rufnummer beginnt mit der bundesweit einheitlichen Zugangskennung 0800, ist mindestens 9-stellig und höchstens 12-stellig (die führende 0 wird dabei nicht mitgerechnet). An eine 9-stellige Rufnummer können 1 bis 3 Durchwahlziffern angehängt werden. Abhängig von der beauftragten Konfiguration im Routing Manager werden die Anrufe an Zielanschlüsse oder Ansagen geleitet.

Die **yuu Line** 0800-Rufnummer steht aus technischen und rechtlichen Gründen ausschließlich für eingehenden Verkehr (Inbound) zur Verfügung.

Mass Calling: Plant der Diensteanbieter die **yuu Line** 0800-Rufnummer im bundesweiten Radio bzw. Fernsehen zu veröffentlichen, muss das der yuutel GmbH vorab mitgeteilt werden (service@yuutel.at bzw. 0800 240 40 10). Die Veröffentlichung der Nummer in diesen oder ähnlichen Medien kann zu kurzfristig massiven Anrufspitzen führen, die eine besondere Überwachung der Netzkapazität bzw. der Zusammenschaltungspunkte erfordern.

Basisleistungen

Folgende Leistungen, ggf. gegen gesonderte Vergütung, werden in Zusammenhang mit einer **yuu Line** 0800-Nummer durch yuutel erbracht:

- Nummernauswahl durch den Diensteanbieter sowie Prüfung der Verfügbarkeit der gewünschten Rufnummer, Reservierung einer Rufnummer aus dem yuutel Rufnummernpool für 4 Wochen
- Aktivierung der Rufnummer und/oder Portierung zu yuutel
- Einrichtung und Änderung der gewünschten Routingfunktionen
- Einrichtung von Standardansagen oder kundenindividuellen Ansagen
- Aufbau und Zuführung der Verbindungen zu den gewünschten Zielen gemäß Routingplan (Ziele können Rufnummern in österreichischen oder ausländischen Fest- und Mobilnetzen, Ansagen im Netz der yuutel oder Audiotext- sowie sonstige Dienstplattformen sein)
- Temporäre Deaktivierung der Servicrufnummer
- Bereitstellung von Statistiken und Informationen zur Nutzung des Dienstes (**yuutel Kundenzone**)

Erreichbarkeit

yuutel stellt im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten alle Verbindungen her, die von anderen nationalen Fest- und Mobilnetzen ins yuutel Netz übergeben werden.

Die **yuu Line** 0800-Rufnummer ist erreichbar:

- aus dem Festnetz der A1 Telekom Austria sowie aus alternativen österreichischen Festnetzen inklusive öffentlichen Telefonzellen
- aus den österreichischen Mobilnetzen

Eine Erreichbarkeit aus dem Ausland ist regulatorisch möglich, wird aber nicht garantiert.

Taktung

Die im Angebot ausgewiesenen Verbindungspreise verstehen sich je Minute und werden, so nicht anders im Angebot angeführt, sekundengenau ab der ersten Minute abgerechnet (60/1).

Abrechnung

Die Erfassung der Verrechnungsbeträge erfolgt in monatlichen Intervallen (Kalendermonat). Monatliche Grundgebühren werden jeweils im Nachhinein, bei Start des Service während eines Kalendermonats aliquot, verrechnet.

Gesetzliche Bestimmungen

Mit der Verwendung einer **yuu Line** 0800-Rufnummer ist der Diensteanbieter an die geltenden gesetzlichen Bestimmungen gebunden und hat diese zu berücksichtigen. Nähere Informationen sind der KEM-V (Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung) der Regulierungsbehörde RTR in der jeweils gültigen Fassung zu entnehmen. Insbesondere weisen wir darauf hin, dass eine Weitergabe einer **yuu Line** 0800-Rufnummer an Dritte ohne entsprechende AGG (Allgemeingenehmigung) der Behörde nicht zulässig ist.

Tarifstufen

Die einzelnen Tarifstufen bestimmen die Höhe des zu zahlenden, minutenbasierten Entgeltes des Anrufers.

Tarifstufe	Nummernstruktur	Tarif in € inkl. Ust.	Erläuterung
yuu Line 0800-Rufnummer aus dem österreichischen Festnetz	0800 xxxxxx - yyy	0,00	je Minute
yuu Line 0800-Rufnummer aus dem österreichischen Mobilnetz	0800 xxxxxx - yyy	0,00	je Minute

<i>yuu Line</i> 0800-Rufnummer aus dem Ausland	+43 800 xxxxxx - yyy	abhängig vom ausländischen Netzbetreiber	je Minute
---------------------------------------------------	-------------------------	------------------------------------------------	-----------

Rufnummernvergabe

Rufnummern aus dem yuutel Rufnummernpool

0800-Rufnummern für Dienste mit geregelter Entgeltobergrenze werden grundsätzlich von yuutel bei der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) in Blöcken beantragt und von dieser mit Bescheid zugeteilt. Der Diensteanbieter kann dadurch aus einem großen Pool an bescheidmäßig zugeteilten Nummern wählen, wobei er, soweit verfügbar, gegen Aufpreis auch eine besonders leicht merkbare Rufnummer wählen kann (sog. „Wunsch-Rufnummer“^[1]). Durch Abschluss des Rufnummernvertrages erwirbt der Diensteanbieter das alleinige Nutzungsrecht an dieser Rufnummer. Alle Rufnummern aus diesem Pool sind bereits im Netz der yuutel und den anderen österreichischen Fest- und Mobilnetzen eingerichtet.

Direkte Rufnummernvergabe an den Kunden

Von der Regulierungsbehörde (RTR) dem Diensteanbieter direkt zugeteilte Rufnummern aus dem Bereich 0800 kann yuutel im eigenen Netz einrichten, sobald yuutel eine Kopie des Zuteilungsbescheids und eine Vollmacht zur Einrichtung vorliegt. Eine vollständige Erreichbarkeit ist gesetzlich verpflichtend. Daher müssen diese Rufnummern gegen Entgelt in allen Fest- und Mobilnetzen eingerichtet werden.

Rufnummernmitnahme (Portierung)

Bereits bestehende 0800-Rufnummern, die vom Diensteanbieter bei anderen Dienstenetzbetreibern genutzt werden, können auf Wunsch des Kunden in das Netz von yuutel portiert werden. Dafür ist das Formular „Rufnummernmitnahme zu yuutel GmbH“ – vollständig auszufüllen und an yuutel zu übermitteln. yuutel wird daraufhin in Abstimmung mit dem bisherigen Netzbetreiber und abhängig von den bestehenden Zusammenschaltungsverträgen die Rufnummer in das Netz der yuutel portieren. In der Regel dauert dies 14 Tage.

Ziele und Routingoptionen

yuu Line 0800-Rufnummern sind einer Rufnummern-Gruppe zugewiesen. Zielrufnummern und sonstige Routing-relevante Funktionen werden in der Rufnummern-Gruppe über Parameter (z.B. Zielrufnummer, Ansagen, Zeitlisten,...) definiert. Weitere Rufnummern-Gruppen mit individuellen Parametern können vorbereitet sein. Bei Bedarf kann eine 0800-Rufnummer kurzfristig (z.B. Notfall-Routing) oder zu einem vordefinierten Zeitpunkt einer vorbereiteten Rufnummern-Gruppe zugewiesen werden.

Ziele

Bei *yuu Line* 0800-Rufnummern können Verbindungen zu folgenden Zielen geroutet werden:

- Festnetzanschlüsse (analog oder ISDN) und Mobilfunkanschlüsse im In- und Ausland, sofern sie über eine eindeutige, über das öffentliche Telefonnetz adressierbare Rufnummer angesteuert werden können.
- VoIP-Gateways (SIP-Trunks), entsprechend den technischen Vorgaben Seitens yuutel.
- Netzansagen, die im Netz der yuutel als Standard- oder kundenindividuelle Ansagen hinterlegt sind.
- Audiotex- und sonstige Plattformen im Netz der yuutel oder in anderen Netzen, soweit sie über eine Rufnummer des öffentlichen Rufnummernraums adressierbar sind.

Auf Wunsch können gegen Entgelt in einem Routingplan alle oder auch nur bestimmte Verbindungen mit einem Besetzzeichen oder einer Ansage abgewehrt werden (sog. „VIP-/Blocklisting“).

Routing

In der Basisleistung ist die Weiterleitung aller Anrufe zu einem Zielanschluss enthalten.

Gegen gesonderte Vergütung stehen viele weitere Routingfunktionen zur Verfügung. Exemplarisch ein Auszug der gängigsten Funktionen:

- Herkunftsabhängiges Routing oder Sperre von vordefinierten Ursprungsbereichen (z.B. Vorwahlgebiete, Mobilnetze oder Telefonzellen)
- Herkunftsabhängiges Routing oder Sperre von individuell definierten Herkunftsbereichen (z.B. Vorwahlgebiete, Mobilnetze oder Telefonzellen)
- Datum- und Zeitabhängiges Routing (z.B. Feiertage oder Öffnungszeiten)
- Prozentuale Anrufverteilung (x % auf Ziel 1, y % auf Ziel 2,...)
- Schlüsselquote ohne Wiederholung („der x-te Anruf“) oder mit Wiederholung („jeder x-te Anruf“)
- Sequenzielles Routing (vom x-ten Anruf bis zum y-ten Anruf)
- Zugangsschutz mit PIN-Abfrage. Anrufer muss einen zuvor definierten numerischen PIN über die Telefon Tastatur eingeben (DTMF)
- Routing mit Auswahlmenü („Prompt & Collect“) mit einer oder mehreren Ebenen. Auswahl erfolgt über Tastendruck (DTMF)
- Spielen einer Ansage
- Anruf-Weiterleitung zu alternativen Zielen, wenn das primäre Ziel besetzt oder nicht erreichbar ist
- Gleichzeitige Weiterleitung an mehrere Ziele (parallel ringing) mit und ohne Rufannahme-Bestätigung durch das Ziel (DTMF)
- Anrufbegrenzung („Call Limiter“). Alternatives Routing, sofern die Anzahl der aktuell gleichzeitigen Verbindungen die festgelegte Anzahl übersteigt

Es können alle Routingfunktionen miteinander kombiniert werden.

Bei Fragen zu dieser Leistungsbeschreibung wenden Sie sich bitte an Ihren yuutel Kundenbetreuer oder das yuutel Customer Management unter service@yuutel.at oder 0800 240 40 10.

[1] Als Wunschrufnummern gelten Rufnummern, die aus maximal 3 verschiedenen Ziffern bestehen oder mit der Ziffer 0 enden.