

Leistungsbeschreibung TELiAS Sekretariatsdienste

1. Die TELiAS GmbH (im folgenden TELiAS genannt) erbringt die nachstehenden beschriebenen Leistungen auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung und den aktuellen Preislisten, die im Internet unter www.telias.de/agb.php veröffentlicht sind.
2. TELiAS unterstützt den Kunden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten in seiner Erreichbarkeit, indem sie Anrufe im Namen des Kunden als Telefonsekretariat sowie im Outsourcing der Telefonzentrale entgegen nimmt und verarbeitet, sowie Fax-Meldungen elektronisch aufbereitet und verarbeitet.
3. Die ordnungsgemäße Zuführung der Anrufe zum Sekretariat gewährleistet der Kunde eigenverantwortlich, zum Beispiel durch die Einrichtung einer Anrufweberschaltung (AWS) beim Teilnehmer-Netzbetreiber oder in seiner Telefonanlage.
4. TELiAS stellt dem Kunden für die Zuführung der Verbindungen eine Telefon- und eine Fax-Rufnummer je Sekretariat zur Verfügung, im folgenden TelePIN und FaxPIN genannt.
5. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Erteilung einer bestimmten Rufnummer oder auf Eintragung dieser in öffentliche Verzeichnisse. TELiAS bleibt Inhaber sämtlicher Rechte und Pflichten an den bereitgestellten Rufnummern. Insbesondere hat der Kunde keinen Anspruch auf Überlassung nach Beendigung des Vertrages. Im Standard handelt es sich bei der TelePIN und FaxPIN um eine Kölner Ortsrufnummer mit maximal 11 Ziffern zzgl. Prefix. Beispiel: 0221-12345678.
6. Alternativ zur Standard-TelePIN/FaxPIN bietet TELiAS dem Kunden optional die Einrichtung einer Regio-TelePIN aus dem jeweiligen Vorwahlbereich des Kunden an. Für die Zuteilung der Regio-TelePIN ist der Ortsbezug durch den Kunden gemäß den Anforderungen der Bundesnetzagentur nachzuweisen (z. B. durch Handelsregisterauszug oder Telefon-Rechnung).
7. Die Kosten für die Zuführung von Anrufen und Fax-Meldungen sind nicht Gegenstand der Leistungen und Preislisten von TELiAS. Eventuell benötigte Anrufweberschaltungen (AWS) von Teilnehmernetzanschlüssen des Kunden sind ebenfalls nicht Gegenstand der Leistungen der TELiAS. Die Kosten der Anrufweberschaltung, die dem Kunden ggf. durch Dritte (z. B. Netzbetreiber des Kunden) in Rechnung gestellt werden, werden nicht auf die Preise der TELiAS angerechnet und können auch nicht an die TELiAS durchgereicht werden.
8. Die Sekretariatsdienste der TELiAS sind auf eine 24-Stunden Verfügbarkeit ausgerichtet. Persönlich stehen die Sekretariatsmitarbeiter von Montag bis Freitag in einer Kernzeit von 07:00 bis 19:00 Uhr und in einer Nebenzeit von 19:00 bis 22:00 Uhr sowie optional Samstag und Sonntag von 08:00 bis 19:00 Uhr zur Verfügung, außer an bundesweit einheitlichen deutschen Feiertagen. Nachfolgend werden die Kern- und Nebenzeit sowie das Wochenende auch als Servicezeit beschrieben.
9. Anrufe die außerhalb der Servicezeit erfolgen, nimmt TELiAS automatisiert durch eine neutrale Ansage entgegen (Nachtansage). In Abhängigkeit des gewählten Tarifs bietet TELiAS die Möglichkeit die Nachtansage zu individualisieren. Für eine Individualisierung der Nachtansage liefert der Kunde entweder eine Audiodatei im Format .wav oder lässt diese von TELiAS kostenpflichtig produzieren.
10. Mit der Option FlexConnect bietet TELiAS dem Kunden die Möglichkeit ein individuelles Servicezeitfenster (z. B. von 10:00 Uhr bis 17:00 Uhr) einzurichten. Außerhalb dieses individuellen Servicezeitfensters spielt TELiAS die Nachtansage ab.

11. Unter der bereitgestellten FaxPIN bietet TELiAS die elektronische Annahme von Fax-Mitteilungen unabhängig von den Servicezeiten an. Die Fax-Mitteilungen werden wahlweise im Format PDF oder TIFF aufbereitet.
12. Während der Servicezeiten übernimmt TELiAS die persönliche Annahme von eingehenden Anrufen mittels der im Servicepoint vom Kunden hinterlegten Informationen sowie auf Wunsch die Weiterleitung auf eine vom Kunden zu benennende Rufnummer.
13. Zur Steuerung der Sekretariatsdienste stellt TELiAS dem Kunden einen internetbasierten Servicepoint zur Verfügung. Insbesondere sind von Kundenseite folgende Daten zu hinterlegen, damit TELiAS die Sekretariatsleistung für den Kunden erbringen kann:
 - a. Meldetext
 - b. Sekretariatsstammdaten (Kontaktdaten)
 - c. Verfügbarkeit/Status-Informationen
 - d. Anweisungen zur Gesprächsführung
 - e. Mitarbeiter- und Abteilungslisten
 - f. Geschäfts- und Öffnungszeiten
 - g. Branchen-Kennzeichnung
 - h. Informationen zum Unternehmen
 - i. Benachrichtigungs-Optionen
14. Die Anrufannahme durch Mitarbeiter von TELiAS beinhaltet die Aufnahme und Erledigung von einfachen geschäftlichen Vorgängen (Aufnahme und Weiterleitung von Informationen sowie Bestell- oder Auftragsannahmen), sofern diese vorab über den Servicepoint einem festgelegten und für TELiAS einfach standardisierbaren Schema folgen. TELiAS behält sich insoweit vor, Art und Umfang der Anrufannahme auf ein dem Vertragsverhältnis angemessenes Maß zu begrenzen. Individuelle Verkaufs- oder Beratungsdienstleistungen im Auftrag des Kunden durch Mitarbeiter der TELiAS sind in jedem Fall ausgeschlossen.
15. Die Anrufe werden je nach Situation in deutscher oder englischer Sprache geführt. Eine Haftung für nicht in deutscher Sprache geführte Gespräche, wird nicht übernommen.
16. TELiAS verarbeitet eingehende Anrufe nach Absprache mit dem Kunden. Sämtliche für die Anrufannahme relevanten Informationen sind vom Kunden selbstständig im Servicepoint zu hinterlegen und zu pflegen. Soweit eine Absprache in Einzelfällen nicht möglich ist, erbringt TELiAS ihre Dienstleistungen so, wie es dem mutmaßlichen Willen des Kunden entspricht.
17. TELiAS ist bemüht, alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, dass die zuvor genannten Dienstleistungen jederzeit im vertraglich vereinbarten Umfang erbracht werden können. Sie sorgt unter anderem durch Schulungen der Mitarbeiter und anderweitige Qualitätssicherungsmaßnahmen dafür, dass die Anrufannahme und andere angebotene Dienstleistungen stets mit der größten Sorgfalt ausgeführt werden. Gleichwohl kann nicht völlig ausgeschlossen werden, dass Informationen in Einzelfällen versehentlich unvollständig, inhaltlich unklar oder unrichtig verstanden bzw. weitergeleitet werden. Für einen möglichst umfassenden Schutz vor den hieraus ggf. resultierenden Schäden ist daher die ergänzende Mitwirkung des Kunden unabdingbar.
18. Zur Vorbeugung fehlerhafter Auskünfte und Beschwerden der Anrufer ist der Kunde verpflichtet, TELiAS unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn er die für ihn bestimmten Benachrichtigungen nicht abrufen kann oder wird (z.B. Urlaub oder technische Probleme). Sollten fehlerhafte Anrufe an den Kunden weitergeleitet worden sein, so ist der Kunde verpflichtet, TELiAS unverzüglich davon zu informieren. Kommt der Kunde dieser Verpflichtung nicht nach, ist TELiAS von jeglicher Haftung freigestellt.

19. TELiAS behält sich eine zeitweise eingeschränkte Verfügbarkeit und Unterbrechung der Sekretariatsdienste vor. Insbesondere bei:
- Belegung aller verfügbaren Mitarbeiter im Sekretariat im Zuge eines überdurchschnittlichen Anrufaufkommens
 - Wartungsarbeiten und Reparaturen, die zur Betriebssicherung beitragen
 - Erweiterungen der eingesetzten Systeme

TELiAS wird alle ihr zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um derartige Beschränkungen so gering wie möglich zu halten. Bei absehbar längeren Beschränkungen der Dienste wird TELiAS den Kunden unterrichten.

20. Der Kunde verpflichtet sich, TELiAS rechtzeitig davon in Kenntnis zu setzen, wenn zu erwarten ist, dass das Anrufaufkommen (z.B. bei Werbeaktionen) über das bis dahin übliche Volumen deutlich hinausgehen wird. Im Fall, dass TELiAS ankommende Anrufe nicht rechtzeitig verarbeiten kann, erfolgt gegenüber dem Anrufer die Signalisierung eines Besetztzeichens.
21. Ergänzend zum Hauptsekretariat stellt TELiAS dem Kunden optional weitere Mitarbeitersekretariate (Accounts) für Mitarbeiter und Abteilungen zur Verfügung. Diese Accounts dürfen nur vom Kunden bzw. dessen Mitarbeitern genutzt werden. Jegliche entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte ist untersagt.
22. Zu jedem Anruf erstellt TELiAS eine Gesprächsnotiz zur Informationsübermittlung und Dokumentation der erbrachten Leistung. Sämtliche Gesprächsnotizen werden während sowie unmittelbar nach dem jeweiligen Anruf erstellt. Die hierfür aufgewendete Zeit gilt als Bearbeitungszeit.
23. Sämtliche Nachrichten stellt TELiAS dem Kunden im Servicepoint zur Verfügung. Ergänzend hierzu bietet TELiAS die Übermittlung der Notizen per E-Mail und SMS an.
- a. Im Rahmen der E-Mail Benachrichtigung übermittelt TELiAS die vollständige Notiz sowie die Fax-Nachricht als Attachment an die in den Sekretariatsdaten hinterlegte E-Mail Adresse.
 - b. Die SMS-Benachrichtigung beinhaltet die wesentlichen Merkmale der Notiz. Aufgrund des SMS-Formates ist der Nachrichtentext auf 160 Zeichen begrenzt. Der Versand erfolgt in Deutsche, Österreichische und Schweizer Mobilfunknetze sowie in weitere internationale Mobilfunknetze auf Anfrage.

Der Kunde hat technische Einrichtungen, über die der Kunde Benachrichtigungen der TELiAS empfängt, empfangsbereit zu halten. Die Pflicht der TELiAS zur Benachrichtigung ist mit dem rechtzeitigen Absenden der entsprechenden E-Mail und/oder SMS-Nachricht erfüllt. Weitere Pflichten bestehen nicht. Fehler, die bei der Übertragung und/oder beim Empfang der Nachricht beim Kunden bzw. bei dessen Übermittlungs- und Empfangspartnern entstehen, sind außerhalb des Einflussgebietes der TELiAS und TELiAS ist von der Haftung befreit.

24. Weiter bietet TELiAS einfach standardisierbare Dienstleistungen nach Vereinbarung und gesondertem Angebot an.
25. Die Leistungsentgelte richten sich nach dem mit dem Kunden vereinbarten Tarif. Sie bestehen aus Entgelten für die Einrichtung (einmalig) und für die Bereitstellung (monatlich) der Dienste sowie zusätzlich aus nutzungsabhängigen Entgelten.

26. Die Entgelte für die Einrichtung von Diensten werden direkt mit Beauftragung in Rechnung gestellt. Abweichend von den sonstigen in Rechnung gestellten Entgelten sind diese sofort zur Zahlung fällig.
27. Die monatlichen Entgelte werden beginnend mit dem Tag der betriebsfähigen Bereitstellung sowie anteilig für die verbleibenden Tage des Kalendermonates berechnet.
28. Die Abrechnung der nutzungsabhängigen Leistungsentgelte werden nach dem tatsächlich entstanden Aufwand für Annahme und Verarbeitung von Telefonaten oder sonstigen Aufträgen und Leistungen berechnet. Angefangene Zeiteinheiten werden jeweils zur vollen Zeiteinheit aufgerundet.
29. Die Anrufbearbeitung durch die TELiAS erfolgt unabhängig vom Inhalt. Insbesondere ist zu beachten, dass Leistungsentgelte entstehen können auch ohne verwertbares Kommunikationsergebnis (Verwählt, Aufgelegt, Fax-Sendungen an Telefon, Störanrufe etc.), es sei denn, TELiAS hat die bearbeiteten Anrufe zu vertreten.
30. Die Anrufannahme berechnet sich je eingehender Verbindung zuzüglich der Anrufminute und etwaiger Zuschläge je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden. Die Entgelte für die Vermittlung von Gesprächen in nationale und internationale Fest- oder Mobilfunknetze werden je angebrochene Zeiteinheit von 60 Sekunden berechnet.
31. Sofern TELiAS dem Kunden ein Guthaben für nutzungsabhängige Leistungsentgelte gewährt, ist dies bis zum Ende des Folgemonates aufzubrauchen in dem es gewährt wurde. Eine Übertragung des Guthabens auf zukünftige Abrechnungszeiträume ist ausgeschlossen.
32. Die Zahlungspflicht gilt für sämtliche Anrufe und Fax-Sendungen, die unter der von TELiAS dem Kunden zur Verfügung gestellten Rufnummern eingehen.
33. Erfolgt eine Kündigung des Hauptvertrages (Sekretariat), umfasst diese Kündigung automatisch auch alle Verträge die diesem Hauptsekretariat untergeordnet sind wie z.B. Mitarbeitersekretariate und die Regio-TelePIN.
34. Rechnungen können noch nicht berechnete Beträge aus Vormonaten enthalten.

Stand: 02.Mai 2014 LBID-24