

Produktbeschreibung

3U AKÜ-as-a-Service

Stand 04.09.2019; Version 1.1

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Leistungsbeschreibung	3
2.1	AKÜ- as-a-Service Plattform	3
2.2	Erstellung eines Betriebskonzeptes	4
2.3	Entgegennahme und Einrichtung von Maßnahmen	4
2.4	Optionale Leistungen: Rechnungstellung und Mahnwesen	4
3	Netzbetrieb & Servicemanagement	5
3.1	Netzüberwachung & Hotline	5
3.2	Planbare Arbeiten	5
3.3	Kundenportal.....	5

1 Einleitung

Die 3U TELECOM GmbH betreibt ein mandantenfähiges System zur Auslandskopfüberwachung (AKÜ) und unterstützt Kunden bei der Umsetzung der Vorgaben zur AKÜ.

2 Leistungsbeschreibung

3U TELECOM erbringt für den Kunden folgende Leistungen:

- Unterstützung bei der Umsetzung der Vorgaben zur Auslandskopfüberwachung
- Unterstützung des Kunden bei der Erstellung eines genehmigungsfähigen Betreiberkonzeptes zur Einreichung bei der BNetzA
- Entgegennahme und Bearbeitung der beauftragten AKÜ-Maßnahmen
- Optional: Erstellung von Rechnungen und Mahnwesen im Namen des Kunden

2.1 AKÜ- as-a-Service Plattform

Die 3U AKÜ-as-a-Service Plattform wird für interne, sowie externe Kundendienste verwendet. Das System ist dabei in einzelne Mandanten unterteilt, um eine vollständige Trennung der Überwachung zwischen verschiedenen Kunden sicherzustellen.

3U TELECOM obliegt die Installation und Wartung der Plattform. Zur Wartung gehören neben einer Entstörung auch die Installation von Software Patchen. Ein direkter Zugriff des Kunden auf sein Mandantensystem ist nicht vorgesehen.

Im Rahmen des Managed Services werden pro Kunde monatlich Reports erstellt, die insbesondere die Grundlage für die Abrechnung gegenüber den berechtigten Stellen sind. Die Daten des Reports werden dann entweder systemgestützt in den Rechnungslegungsprozess überführt oder als gesicherte .csv-Datei an den Kunden übermittelt.

Die Anbindung der Telekommunikationsüberwachungsplattform an das Voice System des Kunden wird mittels IPSec Verbindung realisiert. Hierzu betreibt 3U TELECOM Firewall Systeme von denen ein IPSec Tunnel zu einem IPSec- fähigen Endgerät des Kunden aufgebaut wird. Die Konfiguration auf Kundenseite muss dabei vom Kunden erbracht werden.

Die Serviceentgelte jedes Mandanten auf der Plattform sind abhängig von der maximalen Anzahl der parallelen Gespräche über Auslandsköpfe des Kunden. Auslandsköpfe sind dabei direkte Zusammenschaltungen eines deutschen Netzbetreibers mit einem ausländischen Vertragspartner zur Vermittlung von Gesprächen mit Ursprung Deutschland zu einem Ziel außerhalb Deutschlands.

Folgende Schwellwerte bei der maximalen Anzahl paralleler Gespräche sind verfügbar:

- Max 1.000
- Max 2.500
- Max 5.000
- Max 10.000
- Max 20.000
- Max 60.000
- Max 87.000
- Max 150.000
- Max 250.000
- Mehr als 250.000

Sollten während Betriebs die oben angegebenen Schwellwerte überschritten werden, müssen diese 3U TELECOM mitgeteilt werden. Änderungen können zu Preisanpassungen führen.

2.2 Erstellung eines Betriebskonzeptes

Für den Betrieb einer Auslandskopfüberwachung muss ein Betriebskonzept für jeden auf der AKÜ-as-a-Service Plattform implementierten Mandanten erstellt und zur Genehmigung bei der Bundesnetzagentur (BNetzA) eingereicht werden. 3U TELECOM unterstützt den Kunden bei der Erstellung des Betriebskonzeptes.

Hierzu wird eine Betriebs- Template Vorlage genutzt, die mindestens folgende Bestandteile:

- Angaben zum Verpflichteten (hier: Kunde)
- Angaben zu den Erfüllungsgehilfen bei der Betriebsunterstützung (hier 3U TELECOM)
- Geltungsbereich
- Regelung zu Entgegennahme von Maßnahmen
- Protokollierung der Ereignisse
- Technische Realisierung
- Organisatorische Realisierung

Die Pflicht zur Vorlage und Einholung der Genehmigung bei der BNetzA liegt allein beim Kunden.

2.3 Entgegennahme und Einrichtung von Maßnahmen

3U TELECOM wird Beauftragungen von AKÜ-Maßnahmen von berechtigten Stellen an 365 Tagen x 24h entsprechend der Fristen wie folgt bearbeiten:

- Entgegennahme, Prüfung und Einrichtung von Maßnahmen zur Überwachung
- Beenden von Maßnahmen zur Überwachung
- Verlängerung einer Maßnahme über den bei der Einrichtung angegebenen Zeitraum hinaus

Die Beauftragung erfolgt in der Regel per Fax. Das FAX wird durch 3U TELECOM Mitarbeiter angenommen und ist Basis für die Bearbeitung der beauftragen Maßnahme. Sollte innerhalb von 7 Kalendertagen nicht das zugehörige Original bei 3U TELECOM eingehen, muss die eingeleitete Maßnahme wieder beendet werden.

Die Ausleitung von Gesprächen auf Basis der eingestellten Maßnahmen erfolgt direkt vom Voice Switch des Kunden. Die Ereignisdaten von Maßnahmen werden von 3U TELECOM im Auftrag des Kunden an die berechtigten Stellen weitergeleitet.

2.4 Optionale Leistungen: Rechnungstellung und Mahnwesen

Für die entstandenen Kosten steht dem Kunden eine Aufwandsentschädigung gemäß Justizvergütungs- und -entschädigungsgesetz (JVEG) durch die berechtigten Stellen zu. 3U TELECOM übernimmt, auf Wunsch des Kunden, die Erstellung von Rechnungen im Namen des Kunden und prüft ggf. eingehende Rechnungsbeschwerden.

Weiterhin überwacht 3U TELECOM den Zahlungseingang von den berechtigten Stellen auf ein extra für diesen Zweck eingerichtetes Konto. Sollte der Zahlungseingang nicht fristgerecht eingehen wird 3U TELECOM sein etabliertes Mahnwesen nutzen, um auf den fehlenden Zahlungseingang hinzuweisen.

3 Netzbetrieb & Servicemanagement

3.1 Netzüberwachung & Hotline

Das Netz und die Server im Rahmen der Managed Service Dienstleistungen der 3U TELECOM werden in einem Network Operation Center mit einem 24-Stunden-Betrieb an 365 Tagen im Jahr aktiv überwacht. Stellt das Netzmanagement-Center eine Störung der Dienste fest, so setzt es den Kunden hiervon in Kenntnis. Weiterhin steht eine Hotline zur Verfügung, an die sich der Kunde bei einer festgestellten Funktionsstörung des Dienstes wenden kann.

3.2 Planbare Arbeiten

Die 3U TELECOM kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens 7 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 1 Uhr und 5 Uhr durchgeführt.

3.3 Kundenportal

Das modulare 3U TELECOM Kundenportal stellt u.a. folgende Funktionen und Informationen bereit:

Folgende Module sind aktuell implementiert:

- Rollenmanagement durch den Kundenadministrator: Der Administrator eines 3U TELECOM Kunden kann Nutzer seines Unternehmens anlegen, löschen oder ändern. Jedem einzelnen Nutzer können Berechtigungen für einzelne Module gestattet oder verweigert werden (Beispiel: Nutzer1 darf Dienste sehen, aber nicht die Rechnungen).
- Kunden und 3U TELECOM Kontakte: Die Übersichtsseite zeigt alle relevanten Kontaktpersonen zwischen den Vertragsparteien an. Die Kontakte können auch als PDF-Dokument heruntergeladen werden. Weiterhin ist eine Zuweisung des Eskalationslevels zu den Kontakten möglich.
- Übersicht der Services: Es können alle Dienste angesehen werden, die derzeit vertraglich vereinbart sind. Die Dienste werden nach Auftragsnummer und Position segmentiert. Die Auftrags- und Positionsnummern sind identisch mit den Rechnungspositionen. Dies ermöglicht eine einfache und schnelle Rechnungsprüfung.