

## **Leistungsbeschreibung des Sperr-Notruf 116 116 e. V.**

1. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. verpflichtet sich, die Rufnummer zum Zwecke der Sperre oder Sperrweiterleitung bzw. Entsperrung von elektronischen Berechtigungen gemäß den Auflagen des Bescheids der Bundesnetzagentur zu betreiben.
2. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. wirkt darauf hin, dass die Rufnummer aus den deutschen Festnetzen, den deutschen Mobilfunknetzen sowie aus Telefonzellen in Deutschland gebührenfrei für den Anrufer erreichbar ist.
3. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. wirkt darauf hin, dass die Sperrvermittlung international unter der Rufnummer +49 116 116 (bzw. jeweiliger Ländercode für Deutschland und 116 116) erreichbar ist. Der Sperr-Notruf 116 116 e. V. stellt die +49 30 40 50 40 50 als alternative Rufnummer („Alternative Rufnummer“) zur Verfügung, unter der in Ausnahmefällen der Sperr-Notruf 116 116 e. V. aus dem Ausland erreicht werden kann. Eine Änderung der Alternativen Rufnummer ist dem Auftraggeber mit einer Ankündigungsfrist von 1 Monat mitzuteilen.
4. Auf Verlangen stellt der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. eine jeweils aktuelle Übersicht über die Erreichbarkeit der Rufnummern bzw. der Alternativen Rufnummer aus inländischen und ausländischen Telekommunikationsnetzen zur Verfügung, soweit der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. Kenntnis darüber hat.
5. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. verpflichtet sich, Anrufer mit einem Sperr- bzw. Entsperrwunsch unter der Rufnummer 116 116 entgegenzunehmen und, soweit keine Sperrung oder Entsperrung durch den Auftraggeber gewünscht wird, an die Sperrinstanz des Herausgebers weiterzuvermitteln. Der Dialog mit dem Anrufer kann automatisiert geführt werden.
6. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. nimmt Sperr- und Entsperrwünsche auch per Fax unter den Rufnummern entgegen und verpflichtet sich, diese unverzüglich an die vom Herausgeber benannte Stelle weiterzuleiten.
7. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. bietet diese Dienstleistung 24 Stunden und 7 Tage die Woche an. Die Erreichbarkeit des Dienstes auf Netzebene entspricht der Verfügbarkeit von Servicenummern im Netz der Deutschen Telekom AG. Die Erreichbarkeit des Sperr-Notruf 116 116 e. V. beträgt mindestens 95%.
8. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. stellt auf Anforderung eine Übersicht über den erreichten Service Level zur Verfügung. Zusätzlich erfolgt eine unverzügliche Information über akute Probleme des Dienstleistungsangebotes des Betreibers des Sperr-Notruf 116 116 e. V.

9. Im Vermittlungsvorgang des Betreibers des Sperr-Notruf 116 116 e. V. findet keine Bevorzugung einzelner Herausgeber oder Medien insbesondere in der Reihenfolge der Vermittlung statt. Aus organisatorischen Gründen kann eine vorübergehende Positionierung des Sperrwunsches erfolgen, da die Medien elektronisch aufgenommen werden. Im Vermittlungsvorgang kann ein Hinweis an den Anrufer erfolgen, die Medien in der Reihenfolge der größten Haftungsrisiken für den Anrufer sperren.
10. Es findet keine Bevorzugung einzelner Netzbetreiber bei der Annahme von Anrufen statt.
11. Der Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. führt einen Nachweis über alle Gespräche. Aufgrund der Rufnummer des Anrufers, soweit übermittelt, und des Datums und der Uhrzeit kann eine Identifikation des Anrufes erfolgen. Im Falle einer direkten Generierung eines Debit-Sperrdatensatzes oder eines Datensatzes aus dem PSD-Servicepaket erfolgt vom Betreiber des Sperr-Notruf 116 116 e. V. eine Aufzeichnung des Gespräches innerhalb des Vermittlungsvorgangs. Die Dokumentation der Sperren- bzw. Entsperrweiterleitung wird für einen Zeitraum von mindestens einem Jahr, die Sprachaufzeichnung für einen Zeitraum von mindestens drei Monaten auf Datenträgern gespeichert.

Stand: April 2017