

Leistungsbeschreibung für das Serviceportfolio „M2M-PLUS Control“

Stand: April 2011

Leistungsmerkmale

Mit M2M-PLUS Control stellt EPS dem Kunden den Zugang zu einem Control Center in Form eines webbasierten Selbstadministrations-Portals zur Verfügung. Je nach Buchung steht dieses Control Center aktiv („Active Control Center“) oder passiv („Passive Control Center“) zur Verfügung. Ein Wechsel bestehender M2M-PLUS Mobilfunkverträge in den M2M-PLUS Control Tarif ist nicht möglich. Mit M2M-PLUS Control können SIM-Karten in Real-Time kontrolliert, Daten abgerufen, Tarife und Optionen geändert werden oder Nutzerprofile einrichtet, geändert oder gelöscht werden. Die Abrechnung der im M2M-PLUS Control Center genutzten SIM-Karten erfolgt ebenfalls über ein sog. Real-time System. Der Abrechnungszeitraum für etwaig zu gewährende Rabatte auf GPRS-Nutzung, Grundgebühren oder sonstige Optionen aufgrund technischer Synchronisationsintervalle kann sich von dem tatsächlichen Zeitpunkt des Anspruches geringfügig unterscheiden. Die Darstellung der Umsätze erfolgt mit einer Verzögerung von ca. 20 Minuten. Die Top-Stops greifen sofort und werden mit einer Verzögerung von ca. 30 Sekunden automatisch angezeigt.

Mit dem M2M-PLUS Control Center steht ein direkter Zugang zur selbständigen Administration der M2M-Kommunikationslösung bereit.

1. Services

Administrationsportal

Das M2M-PLUS Control Center ist in zwei Ausführungen verfügbar.

Bei einer Aktivierung von unter 100 M2M-PLUS Mobilfunkkarten im Erstauftrag ist die Buchung des „Active Control Centers“ (vgl. Ziffer 1.2) in Form eines webbasierten Selbstadministrations-Portals, durch das weitere monatliche Kosten entstehen, erforderlich. Die Kosten für das Active Control Center sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen. Das Passive Control Center (vgl. Ziffer 1.1) steht in diesem Fall nicht zur Verfügung.

Ab einer Aktivierung von mindestens 100 M2M-PLUS Mobilfunkkarten im Erstauftrag ist das „Passive Control Center“ gemäß Ziffer 1.1 inbegriffen; alternativ hat der Kunde die Wahl, das kostenpflichtige „Active Control Center“ (vgl. Ziffer 1.2) zu buchen.

1.1 Passive Control Center (PCC)

Im M2M-PLUS Control Tarif ist der Zugang zum Passive Control Center ab einer Kartenanzahl von 100 SIM-Karten im Erstauftrag kostenlos enthalten. Mit diesem Passive Control Center hat der Kunde Zugriff auf eine Ansicht über die Aktivitäten der SIM-Karten in Echtzeit („Real-Time Monitoring“), SIM-Karten können vom Kunden eingeschränkt verwaltet und bei Verlust gesperrt werden. Bei einer Aktivierung von weniger als 100 M2M-PLUS Mobilfunkkarten im M2M-PLUS Control Tarif im Erstauftrag steht das Passive Control Center nicht zur Verfügung.

Zu den Leistungsmerkmalen des PCC zählen:

- Real-Time Monitoring aller SIM-Karten (Nutzung, Tarif, Dienste)
- Online Einsicht in die Vertragsdaten
- Download der Rechnungen bzw. elektronischen Rechnungsdaten



- Sperrung von M2M-PLUS SIM-Karten

1.2 Active Control Center (ACC)

Die Möglichkeit zur aktiven Steuerung erhält der Kunde durch Hinzubuchen des M2M-PLUS Active Control Centers. Neben den Funktionalitäten des Passive Control Centers erlaubt das Active Control Center dem Kunden, die SIM-Karten selbst zu aktivieren, zu steuern oder Optionen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Das Active Control Center ist kostenpflichtig. Es ist der Abschluss eines separaten Vertrages zwischen dem Kunden und EPS über die Nutzung des Active Control Centers mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten erforderlich. Bei einer Kartenanzahl von unter 100 SIM-Karten im Erstauftrag ist die Buchung des Active Control Centers erforderlich.

Neben den unter Punkt 1.1 aufgeführten Funktionalitäten kann der Kunde im ACC verschiedene Optionen zur aktiven Steuerung der M2M-Technologie hinzubuchen:

- Anlegen und Konfigurieren von weiteren User-Zugängen (Helpdesk, Controlling, Aktivierung, etc.)
- Übersicht Status SIM-Karte, IP Adresse, Netz, IMEI-Endgerätenummer
- Anlegen und Konfigurieren von indizierten SIM-Karten-Informationen (z.B. Modem-ID, Abteilung, Kostenstelle, Ort, etc.)
- Real-Time Aktivierung, Passivierung (Sperrung aller Dienste) und Pausieren von SIM-Karten
- Real-Time Aktivierung und Deaktivierung von Diensten und Optionen
- SIM-Kartentausch
- Einrichten von Warnschwellen bei Überschreitung bestimmter vorgegebener Werte
- Einrichtung und Verwaltung fester IP-Adressen
- Diagnose-Tools/Informationen zur aktiven GPRS-Verbindung auf SIM-Ebene

Eine telefonische Aktivierung von Optionen über die M2M-PLUS Kundenbetreuung ist kostenpflichtig möglich. Preisinformationen sind der jeweils gültigen Preisliste zu entnehmen.

1.3 VPN-Anbindung (IPSEC)

Auf Kundenwunsch ist es möglich, eine VPN-Anbindung gegen einen Aufpreis bereitzustellen. Die für den kundenspezifischen VPN zugelassenen SIM-Karten werden durch deren SIM-Kartenummer und die MSISDN (Rufnummer) identifiziert. Für die Nutzung muss der Kunde die Verbindung über den APN intranet.m2m-plus.de herstellen.

1.3.1 Einrichtungsvoraussetzung

Die Einrichtung der VPN-Anbindung wird im M2M-PLUS Control Center beantragt.

Die angefragten Informationen sind vollständig einzugeben, dazu gehören auch Informationen über das erwartete Nutzungsverhalten, die jeweilige Anwendung und die verwendete Hardwarekomponente, damit im evtl. auftretenden Störfall eine zeitnahe Fehlersuche und –behebung erleichtert wird.

1.3.2 Einrichtungsvorgang

Nach Eingabe aller erforderlichen Informationen für die VPN-Anbindung wird die Einrichtung der Anbindung vorgenommen. Als Einrichtungszeitraum sind mindestens 5 Werktage notwendig. Nach erfolgreich durchgeführter Einrichtung der VPN-Anbindung erhält der Kunde eine Information per E-Mail an den vom Kunden benannten Administrator.

Das Status-Reporting zum Einrichtungsfortschritt sowie zur Verfügbarkeit wird ebenfalls im ACC unter dem Reiter „Anbindung“ angezeigt.



1.3.3. Änderungen

Der Kunde kann im Bedarfsfall eine kostenpflichtige Änderung der VPN-Anbindung im M2M-PLUS Control Center beantragen.

Dies wird nach Eingabe im M2M-PLUS Control Center zuerst von EPS überprüft und nach erfolgreich abgeschlossener Plausibilitätsprüfung umgesetzt. Die Änderungen werden in der Regel innerhalb von 5 Werktagen umgesetzt.

1.4. SMS-Dienst – SMS-Flatrate

Mit der SMS-Flatrate können beliebig viele SMS über die M2M-PLUS SMSC (Short Message Service Center) Nummer +491770020080 an bis zu 5 vom Kunden über das M2M-Plus Control Center beauftragte und eingerichtete SMS-Kurzwahlen innerhalb des E-Plus Mobilfunknetzes versendet werden.

Die SMS-Flatrate Option kann entweder für einzelne SIM-Karten oder für alle unter einer Kundennummer aktivierten SIM-Karten aktiviert werden.

2. Produkte

2.1 Test-Option

Die Test-Option kann vom Kunden einmalig bei der erstmaligen Kartenaktivierung für jede einzelne SIM-Karte beauftragt oder angelegt werden und ist maximal 6 Monate gültig. Innerhalb des Testvolumens sind GPRS/EDGE/UMTS, SMS/MMS und CSD-Verbindungen kostenfrei.

Der Kunde kann die Test-Option jederzeit ohne Einhaltung einer Frist deaktivieren. Die Test-Option endet darüber hinaus automatisch entweder nach 6 Monaten oder nach Überschreitung des vertraglich vereinbarten Testvolumens bzw. bei Nutzung außerhalb der festgelegten Länder. Mit dem Ende der Test-Option beginnt die reguläre Vertragslaufzeit.

Folgende Volumina sind in der Test-Option enthalten:

- 512 kB nationale GPRS/EDGE/UMTS Nutzung
- 256 kB GPRS/EDGE/UMTS Roaming (Länderzone 1 (30 europäische Länder))
- 5 SMS national (E-Plus zu E-Plus, E-Plus in fremde, inländische Mobilfunknetze, E-Plus zu SMS Kurzwahl)
- 5 abgehende SMS im Ausland (Länderzone 1 (30 europäische Länder))
- 5 Minuten CSD Datenverbindungen national (E-Plus zu E-Plus, E-Plus in fremde, inländische Mobilfunknetze und E-Plus ins nationale Festnetz)
- 5 Minuten Roaming CSD Datenverbindungen (Länderzone 1 (30 europäische Länder))

Nach Beendigung der Test-Option wird der Kunde per SMS oder E-Mail über den Beginn der regulären Vertragslaufzeit informiert. Die Art der Benachrichtigung kann vom Kunden festgelegt werden.

2.2 Pausen-Option

Die Pausen-Option kann nur 1x pro Kalenderjahr je 12 Monate Vertragslaufzeit für maximal 4 Monate für einzelne SIM-Karten aktiviert werden. Die Dauer der Pausen-Option wird jeweils an das Ende der Mindestvertragslaufzeit angehängt.

Die jeweilige SIM-Karte wird während der Pause teilpassiviert, d.h. die Nutzung kostenpflichtiger Verbindungen und Optionen ist nicht möglich. Während der Pausen-Option wird die monatliche Grundgebühr für die SIM-Karte nicht berechnet. Weitere gebuchte kostenpflichtige Optionen werden während der Pause weiter berechnet und können vom Kunden separat gekündigt werden.

Die Berechnung der Pausen-Option erfolgt direkt bei Aktivierung der Pausen-Option und nicht am Ende der Pause. Eine telefonische Aktivierung der Pausen Option über die M2M-PLUS Kundenbetreuung ist kostenpflichtig möglich.

Der Kunde erhält nach Ablauf der Pausen-Option eine E-Mail Benachrichtigung mit dem Grund der Beendigung.

Eine Einrichtung der Pausen-Option bei gleichzeitig aktivierter Test-Option ist ausgeschlossen.

2.3 Top-Stop Option und Warnschwellen

Die Top-Stop Option bietet die Möglichkeit, das Nutzungsverhalten zu kontrollieren und bei Bedarf die Nutzung einzuschränken. Die Top-Stop Option kann entweder für einzelne SIM-Karten oder für alle unter einer Kundennummer aktivierten SIM-Karten eingerichtet werden. Ebenfalls ist es möglich, mehrere unterschiedliche Top-Stops für verschiedene Verbindungsarten je SIM-Karte zu aktivieren. Der Betrachtungszeitraum der Top-Stop Option ist der jeweilige Rechnungsmonat.

Wird der Top-Stop erreicht, so wird der entsprechende Dienst auf der SIM-Karte bis zum Ende des Rechnungsmonats passiviert und ist nicht mehr nutzbar. Bei einem Top-Stop auf Umsatzebene werden alle Dienste der SIM-Karte passiviert. Dem Kunden wird jedoch die Möglichkeit eingeräumt, die Passivierung aufzuheben, indem er die Top-Stop Option aufhebt, d.h. löscht. Der zuvor gesperrte Dienst ist dann automatisch wieder aktiviert. Sofern die Top-Stop Option weiterhin aktiviert sein soll, ist eine erneute kostenpflichtige Buchung erforderlich.

Bei folgenden Verbindungsrichtungen/Parametern kann ein Top-Stop und/oder Warnschwelle gesetzt werden:

- Data-Usage national
- Data-Usage roaming
- Anzahl Minuten national
- Anzahl Minuten roaming
- Anzahl SMS national
- Anzahl SMS roaming
- Anzahl MMS national
- Anzahl MMS roaming
- Umsatzhöhe in Euro (ohne Grundpreis oder Anschlusspreis)

Die aktuellen Limits (EURO Beträge oder Stückzahlen) der Top-Stops und Warnschwellen sind im M2M-PLUS Portal hinterlegt.

Die gesetzlich vorgegebenen Regelungen haben Vorrang vor den hier aufgeführten Top-Stops. Um die hier beschriebenen Dienste uneingeschränkt nutzen zu können, ist es unabdingbar, den gesetzlichen Regelungen (Cut Off Regelung bzw. EU-Daten-Roaming-Limit) auf dem Geschäftskundenauftrag schriftlich gegenüber EPS zu widersprechen.

Es können verschiedene Warnschwellen per SIM-Karte miteinander kombiniert werden.

Wenn die entsprechende Warnschwelle erreicht ist, wird der Kunde einmalig per SMS (Versand erfolgt sofort) oder E-Mail (Versand erfolgt sofort) informiert. Der Kunde kann den Kommunikationsweg selbst bestimmen.

2.4 Roaming Sperre

Durch die Roaming Sperre Option ist Roaming ausgeschlossen.

Die Aktivierung und Deaktivierung der Roaming Sperre kann der Kunde über das ACC für einzelne SIM-Karten vornehmen.



2.5 Modem Authentifizierung

Die Option Modem Authentifizierung stellt eine Sicherheitsfunktion dar, mit der eine SIM-Karte fest mit einer IMEI-Gerätenummer gekoppelt werden kann, um einen Missbrauch der SIM-Karte zu unterbinden.

Wenn die SIM-Karte im Mobilfunknetz von E-Plus eine GPRS/EDGE/UMTS Verbindung aufbaut, wird die IMEI des angeschlossenen Endgerät übertragen und mit der IMEI die zuvor vom Kunden im Control Center eingegeben wurde, überprüft. Wird danach die aktivierte SIM-Karte mit einem anderen Endgerät verwendet, so ist die ursprüngliche Nutzung nicht mehr möglich. Erst nach erneuter Kopplung der SIM-Karte mit dem neuen Endgerät ist eine Nutzung im E-Plus Netz wieder möglich. Dieser Vorgang muss manuell im ACC erfolgen. Alternativ kann im Vorfeld die alte IMEI-Gerätenummer editiert werden, damit es zu einer automatischen Neukopplung mit dem Endgerät kommen kann. Hierdurch kann effektiv ein ungewolltes Kartenverhalten bzw. Nutzen verhindert werden.

Dabei bestehen folgende Möglichkeiten zur Verwaltung der Daten:

- Manuelle Eingabe der IMEI-Gerätenummer zur nicht aktivierten SIM-Nummer im Control Center
- Wechsel der IMEI-Gerätenummer (z.B. Gerätedefekt, Gerätetausch, etc.)

Die Möglichkeit der Modem Authentifizierung kann nur national innerhalb des E-Plus Netzes sichergestellt werden. Im Ausland ist die Funktionalität abhängig vom jeweiligen Roaming Partner.