

Leistungsbeschreibung für O₂ Business Safety Net (Android-Version)

1 Produktbeschreibung

Das O₂ Business Safety Net („Service“) ist ein Telekommunikationsdienst für gemanagte Fallback-Konnektivität, der auf Android-Geräten eine zuverlässige und nahezu unterbrechungsfreie Verbindung gewährleistet – überall dort, wo im Heim- oder Roamingnetz eine Mobilfunkabdeckung in ausreichender Qualität verfügbar ist. Der Service wird als Zusatzoption zu einem bestehenden O₂ Business Blue-, O₂ Business Blue Choice- oder O₂ Business Unite-Tarif bereitgestellt, dessen O₂ Business SIM-Karte („Business-SIM“) auf Grundlage eines separaten Vertrags an den Kunden geliefert wird. Der Service besteht aus einer O₂ Business Safety Net SIM-Karte (O₂ Business Safety Net SIM-Karte), einer vom Kunden auf kompatible Android-Geräte¹ herunterzuladenden und zu installierenden O₂ Business Safety Net-App („Android-App“) sowie aus kundenspezifischen Konfigurationen und Lizenzen in einem von Telefónica in Deutschland gehosteten Backend; damit wird die deutsche Datensouveränität sichergestellt. Der Service beinhaltet ein SLA (siehe hierzu „O₂ Business Safety Net Service Level Agreement“).

Bei einem Ausfall oder einer erheblichen Beeinträchtigung der primären Mobilfunkverbindung über die im SIM1-Slot eingesetzte Business-SIM erfolgt automatisch die Umschaltung auf die im SIM2-Slot befindliche O₂ Business Safety Net SIM-Karte, die sowohl nationales Roaming in anderen deutschen Mobilfunknetzen als auch internationales Roaming in allen Ländern der Länderliste² gemäß den bestehenden Roaming-Vereinbarungen unterstützt. Dadurch werden Ausfallzeiten deutlich reduziert und eine hohe Verfügbarkeit mobiler Dienste sichergestellt. Der Konnektivitäts-Management-Algorithmus in der Android-App kann entweder einheitlich für alle oder individuell für einzelne Android-Smartphones eines Kunden konfiguriert werden. Diese Einstellungen sowie die dem Kunden zugewiesenen Lizenzen werden auf einer von O₂ Business in Deutschland gehosteten Backend-Plattform („Backend“) verwaltet, um die deutsche Datensouveränität sicherzustellen.

2 Zielgruppe

Der Service O₂ Business Safety Net darf ausschließlich zur Bereitstellung von Konnektivität für Personen eingesetzt werden, die an kritischen Einsätzen beteiligt sind. Als kritische Einsätze gelten Situationen, in denen die Sicherheit, Gesundheit oder das Leben der betroffenen Personen oder Dritter unmittelbar gefährdet sein können oder in denen eine zuverlässige und unterbrechungsfreie Kommunikation für die effektive Wahrnehmung von Schutz-, Rettungs- oder Gefahrenabwehraufgaben zwingend erforderlich ist. Jegliche Nutzung der O₂ Business Safety Net-SIMs außerhalb dieses Zwecks ist ausdrücklich untersagt.

3 Funktionsweise

Um Ausfälle der Konnektivität oder eine manuelle Netzwerkauswahl in kritischen Situationen zu vermeiden, registriert der Service die O₂ Business Safety Net SIM-Karte proaktiv im Hintergrund in einem geeigneten deutschen oder internationalen Roamingnetz in den Ländern der Länderliste. Dieser sekundäre Verbindungsweg wird dynamisch über das jeweils stärkste verfügbare Netz genutzt:

- Sobald die Konnektivität der primären Business-SIM schwach wird oder unterwartet abbricht, erfolgt automatisch eine Umschaltung auf die O₂ Business Safety Net SIM-Karte, in der Regel innerhalb von 0,3 Sekunden – ohne manuelles Eingreifen des Nutzers. Die Erreichbarkeit unter der MSISDN der Business-SIM bleibt dabei erhalten³.
- Während der Zeit, in der der Service die Konnektivität über die O₂ Business Safety Net SIM-Karte bereitstellt, überwacht er kontinuierlich die Qualität des Telefónica Heimnetzes (ggf. des ausländischen Roamingnetzes in den Ländern der Länderliste) über die primäre Business-SIM. Der aktive

Datenkanal wird wieder zurück auf die Business-SIM umgeschaltet, sobald eine geeignete Qualität für die Dauer einer im Backend konfigurierbaren Zeitspanne aufrechterhalten wird.

Dieser Konnektivitäts-Management-Algorithmus gewährleistet, dass es zu einem möglichst geringen Verlust von Datenpaketen kommen kann, die anschließend von den Datenapplikationen neu übertragen werden müssen (TCP-Retransmissions). Sprachverbindungen und IMS-Dienste (z. B. VoLTE oder VoWiFi) können dabei unterbrochen werden, lassen sich in der Regel sofort nach der Unterbrechung über die eingebuchte O₂ Business Safety Net SIM-Karte manuell wiederherstellen; eine Netzsuche wird daher in den meisten Fällen vermieden.

Zur Nutzung des Services muss der Benutzer die Android-App aus dem Google Play Store herunterladen und installieren. Zur Unterstützung stellt Telefónica online einen Quick Start Guide⁴ und eine Fehlerbehebungsanleitung⁵ zur Verfügung. Eine Voraussetzung für die Nutzung ist die Zustimmung zur Endbenutzer-Lizenzvereinbarung⁶ („EULA“) von Telefónica. Der Service überprüft regelmäßig während des Abonnementzeitraums, ob gültige Lizenzen auf den Business-SIM und O₂ Business Safety Net SIM-Karte angewendet werden. Erst nach 30 Tagen, an denen nicht bestätigt werden kann, dass gültige Lizenzen vorliegen, wird der Service pausiert und wartet auf administrative Maßnahmen. Die Android-App informiert den Nutzer über die Benutzeroberfläche entsprechend.

Trotz der automatischen Umschaltung bietet diese Android-App jederzeit die Möglichkeit, die Netzwerkkonnektivität manuell zu steuern. Über die Android-App kann der Nutzer ein alternatives Fallback-Netz auswählen oder bei Bedarf einen gezielten Netzwechsel durchführen.

Alle organisationsspezifischen, benutzer- oder gerätespezifischen Konfigurationen und Optimierungen des Netzwerk-Auswahlalgorithmus, der Lizenzaktivierungsstatus und ICCID-Bereich werden in das Backend in der AWS-Cloud in Deutschland gespeichert. Auf diese Informationen kann ausschließlich von qualifiziertem, autorisiertem Personal von Telefónica zugegriffen und verwaltet werden. Dritte haben keinen Zugriff auf Kundeninformationen in diesem Telekommunikationsdienst. Hinweise zum Umgang mit Ihren Daten erhalten Sie in unserer Datenschutzerklärung der App „O₂ Business Safety Net“⁷.

4 Allgemeine Leistungen

Die nachfolgenden Leistungen werden gemäß der M2M Leistungsbeschreibung von Telefónica erbracht, welche Bestandteil des Vertrages für den Service ist:

1. Allgemeine Leistungen für die physikalische und speziell konfigurierte O₂ Business Safety Net SIM-Karte im Sinne von §1.4 der M2M Leistungsbeschreibung.
2. Ein APN im Sinne von §1.4 der M2M Leistungsbeschreibung wird durch Telefónica bereitgestellt.
3. Ein Service-Support beinhaltet einen dedizierten Technical Consultant als persönlichen Ansprechpartner für den vertraglich vereinbarten Service und wird gemäß den im Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungsstandards erbracht.

Telefónica kann den dedizierten Technical Consultant jederzeit und ohne Angabe von Gründen durch einen anderen Technical Consultant oder durch den O₂ Business Kundensupport ersetzen. In diesem Fall wird Telefónica den Namen des neuen Technical Consultants sowie seine Kontaktdaten unaufgefordert dem Kunden mitteilen. Der Kunde hat keinen Anspruch bei der Auswahl des Technical Consultants mitzuwirken oder der Auswahl eines von Telefónica benannten Technical Consultants zu widersprechen.

¹ https://www.o2business.de/mobilfunk/tarife-optionen/options/safety-net/kompatible_geraete/

² Belgien, Britische Kanalinseln, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Island, Isle of Man, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldau, Monaco, Montenegro, Niederlande, Nordmazedonien, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Schweiz, Serbien, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Vatikanstadt, Vereinigtes Königreich, Zypern.

³ Diese Funktion ist nicht auf allen älteren Geräten verfügbar; bitte beachten Sie die Liste der unterstützten Geräte unter Fußnote 1.

⁴ https://www.o2business.de/content/dam/b2bchannels/de/pdfs-o2-business/safety_net/safety_net-quick_start_guide.pdf

⁵ https://www.o2business.de/content/dam/b2bchannels/de/pdfs-o2-business/safety_net/safety_net-fehlerbehebungsanleitung.pdf

⁶ https://www.o2business.de/content/dam/b2bchannels/de/pdfs-o2-business/safety_net/safety_net-eula.pdf

⁷ https://www.o2business.de/content/dam/b2bchannels/de/pdfs-o2-business/safety_net/safety_net-datenschutz.pdf

Die Aufgaben des Technical Consultants umfassen die Erstellung und Verwaltung von Service-Accounts, die (De-)Aktivierung von Service Lizenzen, die Konfiguration kundenspezifischer Service-Einstellungen, Verwaltung des Status in der M2M-Plattform der O₂ Business Safety Net SIM-Karte im Sinne von §1.3 der M2M Leistungsbeschreibung, sowie das Problem-Management, Beschwerdemanagement und Eskalationsmanagement:

- a) Verwaltung der O₂ Business Safety Net SIM-Karte: Der Technical Consultant nutzt die M2M-Plattform (Telefónica Kite Plattform) zur Verwaltung der O₂ Business Safety Net SIM-Karte im Sinne von §1.2 der M2M Leistungsbeschreibung. Der Status der O₂ Business Safety Net SIM-Karte wird im Sinne von §1.3 der M2M Leistungsbeschreibung durch Telefónica verwaltet. Dem Kunden wird im Rahmen dieses Produkts kein Zugang zur IoT-Plattform gewährt.
 - b) Problemmanagement: Der Technical Consultant ist für den Kunden der zentrale „Eingangskanal“ bzw. Ansprechpartner bei Telefónica für Störungsmeldungen hinsichtlich der zwischen den Parteien vereinbarten Service-Leistungen. Der Technical Consultant übernimmt die kundenorientierte Koordination der in diesem Zusammenhang notwendigen Maßnahmen in Zusammenarbeit mit den erforderlichen Fachabteilungen innerhalb von Telefónica (End-to-End). Der Technical Consultant analysiert die eigentliche Störungsursache, um Maßnahmen zu definieren, die ein erneutes Auftreten der Störung im Regelfall bereits im Vorfeld verhindern können.
 - c) Beschwerdemanagement: Der Technical Consultant ist der persönliche Ansprechpartner bei Telefónica für alle Reklamationen des Kunden, die nicht über die M2M-Service-Hotline gelöst werden können. Der Technical Consultant übernimmt in diesen Fällen die kundenorientierte Koordination der Reklamation in Zusammenarbeit mit den erforderlichen Fachabteilungen innerhalb von Telefónica.
 - d) Eskalationsmanagement: Der Technical Consultant ist der zentrale Ansprechpartner für den Kunden bei Störungen der vereinbarten Service-Leistungen. Ziel ist es, durch geeignete Maßnahmen gefährdete Termin- oder Qualitätsziele zu erreichen oder bei Bedarf neu zu definieren. Jede Eskalation wird einem Ticket zugeordnet, um eine klare Nachverfolgbarkeit sicherzustellen. Der Technical Consultant überwacht die Termine und informiert den Kunden bei Verzögerungen. Wenn eine fristgerechte Lösung nicht möglich ist, wird die Störung an die nächsthöhere Eskalationsstufe weitergeleitet.
4. Android-App- und Backend-Updates, einschließlich der Korrektur bestimmter Fehler im Softwarecode, werden mittels geplanter, periodischer Software-Updates zur Verfügung gestellt.

Die physikalische Business-SIM ist nicht Bestandteil dieses Services und muss im Rahmen einer gesonderten vertraglichen Vereinbarung erworben werden. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte der entsprechenden Leistungsbeschreibung „Mobilfunkdienstleistungen (Business)“. Wurde die Business-SIM vor dem Jahr 2025 geliefert, sollte im Vorfeld geprüft werden, ob sie den O₂ Business Safety Net-Service unterstützt. Ihr Vertriebskontakt unterstützt Sie gerne bei dieser Prüfung.

5 Besondere Leistungen

Die in dieser Ziffer beschriebene optionale Leistung ist auf Anfrage oder nach ausdrücklicher Bestellung gemäß dem Bestellformular verfügbar

1. Kundenspezifische Konfigurationen: Organisations-, benutzer- oder gerätespezifische Konfigurationen und Anpassungen des Netzwerk-Auswahlalgorithmus im Service sind kostenfrei und auf Anfrage möglich. Dies ist auf die Funktionen beschränkt, die durch die Backend-Konfiguration vorgesehen sind. Etwaige individuelle Änderungen am Algorithmus sind hiervon nicht erfasst und sind als separates Entwicklungsprojekt zu behandeln, das von Telefónica analysiert und bepreist wird.

6 Laufzeit und Verfügbarkeit des Services

Sofern nichts anderes gesondert vereinbart wurde, entspricht die Standardlaufzeit des Abonnements („Abonnementzeitraum“) der im Vertragsformular definierten Mindestlaufzeit. Nach Ablauf dieser Mindestlaufzeit verlängert sich das Abonnement jeweils automatisch um weitere 12 Monate. Kündigungen sind spätestens zum Ende des Monats, der drei Monate vor Ablauf der jeweils laufenden Abonnementperiode liegt, schriftlich mitzuteilen.

Telefónica wird wirtschaftlich zumutbare und angemessene Anstrengungen unternehmen, dass der Service zu 99,9% der Zeit verfügbar ist, ausgenommen Zeiten geplanter Wartungsarbeiten oder unvorhergesehener Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen (z. B. höhere Gewalt und Ausfälle von Drittanbieterdiensten).

Telefónica trägt dafür Sorge, dass der Service im Wesentlichen den in der Produktspezifikation beschriebenen Anforderungen entspricht und unter normalen Nutzungsbedingungen wie beschrieben funktioniert. Diese Garantie gilt für die Dauer des Abonnementzeitraums, sofern der Kunde alle anwendbaren Bestimmungen und Bedingungen der Vereinbarung einhält.

Die obigen Zusagen gelten nicht im Falle (a) unsachgemäßer Nutzung des Dienstes durch den Kunden, (b) von Änderungen des Dienstes durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte, (c) höherer Gewalt oder (d) von Fehlern in Drittanbietersoftware, die nicht von Telefónica bereitgestellt wird (z.B. Inkompatibilität mit neuen Android-Updates).

Version 1.0