

## Leistungsbeschreibung Business Flex Fon

Stand: 24.01.2020

### 1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt Business Flex Fon die nachfolgend beschriebenen Telefondienstleistungen einschließlich des Anschlusses im Teilnehmeranschlussnetz der htp. Der Leistungsumfang ergibt sich aus dieser Leistungsbeschreibung. Kann der Kunde über den beschriebenen Leistungsumfang hinaus kostenlos Leistungen nutzen, so besteht darauf kein Anspruch und im Falle einer möglichen Leistungseinstellung durch htp für den Kunden kein Recht zur außerordentlichen Kündigung sowie kein Anspruch auf Minderung oder Schadensersatz. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der htp GmbH für Telefon- und Internetdienstleistungen sowie die besonderen Bedingungen der htp GmbH für den Business Flex Fon.

### 2 Anschluss

#### 2.1 Technische Bereitstellung

Standardmäßig wird dem Kunden ein SIP-Einzelanschluss zur Nutzung über einen htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst bereitgestellt und ermöglicht ihm Internet-Telefonie über eine Schnittstelle in das öffentliche Telefonnetz. Die Voraussetzung für die Beauftragung und Nutzung von dem Business Flex Fon ist das Bestehen eines htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienstes mit mindestens 16 Mbit/s im Download und 1 Mbit/s im Upload. Die Gespräche werden in Datenpaketen über bestehende lokale Computernetze und/oder das offene Internet übermittelt. Der SIP-Registrar der htp erkennt lediglich IPv4-Adressen. Eine Nutzung des Produktes Business Flex Fon ist mit IPv6-Adressen daher zurzeit nicht möglich. Eine Verschlüsselung findet nicht statt, so dass die aus der Internetnutzung bekannten Sicherheitsrisiken bestehen. Zudem benötigt der Kunde ein VoIP-fähiges Endgerät. Alle VoIP-fähigen Endgeräte und Telefonanlagen müssen für die volle Funktionsfähigkeit des Business Flex Fon auf nationales Rufnummernformat (bspw. 0511, nicht +49 511 oder 0049 511) gestellt sein.

#### 2.2 Netzabschlussgeräte

Es gelten die Bedingungen für den htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst, da Netzabschlussgeräte kein Bestandteil des Business Flex Fon, sondern des zuvor genannten htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienstes Produktes sind:

Für die Nutzung des IP-basierten Anschlusses und die Anschaltung von Endgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten benötigt der Kunde ein Netzabschlussgerät (Router). Der Router muss zumindest die Leistungsmerkmale VDSL-Vectoring und VDSL unterstützen und abwärtskompatibel zu ADSL2+ sein. Ebenso muss der Router die jeweils aktuellste Firmware nutzen und auch die Möglichkeit besitzen, neben der PPPoE-Session (Internet) eine zweite Verbindung für die VoIP-Session mit gesondertem VLAN bzw. VPI/VCI und DHCP aufzubauen. Für den Fall, dass kundenseitig ein htp Glasfaseranschluss (FTTH) vorliegt, muss der Router ergänzend über einen Ethernet Uplink verfügen.

##### 2.2.1 Router von htp

htp stellt dem Kunden mit diesem Produkt keinen Router bereit, da auf einen Geschäftskunden-Internetzugangsdienst der htp aufgesetzt wird. Somit besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes, unentgeltliches Router-Modell.

##### 2.2.2 Vom Kunden mitgebrachter Router

Es gelten die Bedingungen für den htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst, da Netzabschlussgeräte kein Bestandteil des Business Flex Fon, sondern des zuvor genannten htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienstes Produktes sind:

Statt eines von htp, durch einen bereits bestehenden Internetzugangsdienst, zur Verfügung gestellten Routers kann der Kunde einen eigenen Router wählen. In diesem Fall hat der Kunde Sorge dafür zu tragen, den entsprechend passenden Router zum Betrieb des Anschlusses zu verwenden. htp stellt dem Kunden die für den Zugang zum Netz der htp erforderlichen Zugangsdaten zur Verfügung. Für die Konfiguration seines Routers als auch den ordnungsgemäßen Anschluss und Betrieb am Netzabschlusspunkt der htp (i. d. R. die Telefonanschlusdose) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Es obliegt dem Kunden seine Endgeräte auf dem aktuellen Stand zu halten und entsprechend gegen Zugriff durch Dritte zu sichern. Es ist zu beachten, dass htp – bedingt durch die Vielzahl von am Markt verfügbaren Routern – keine technische Unterstützung für andere als von htp überlassene Endgeräte anbieten kann. Etwaige Einschränkungen des Anschlusses auf Grund des vom Kunden frei gewählten Routers gehen zu Lasten des Kunden.

### 3 Telefonleistungen

#### 3.1 Telefonverbindungen

Für die Nutzung von Telefonverbindungen des Business Flex Fon über den bestehenden htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst stehen dem Kunden die vertraglich vereinbarten Sprachkanäle (2/4) mit maximal 10 Einzelrufnummern zur Verfügung. Die Anzahl der gleichzeitig geführten Gespräche ist begrenzt durch die Anzahl der gebuchten Sprachkanäle sowie die verfügbare Bandbreite des bestehenden Geschäftskunden-Internetanschlusses und die Qualität der vom Kunden verwendeten Hardware. Eine parallele Registrierung von mehreren Endgeräten mit identischem Account ist aus Sicherheitsgründen bezüglich der vorhandenen Funktionalitäten nicht möglich. Verbindungen anderer Anbieter mittels Call-by-Call oder Pre-Selection kann der Kunde nicht in Anspruch nehmen. Für Notrufe sind zwingend die unter Punkt 3.2 aufgeführten Bedingungen dieses Dokuments zu beachten.

#### 3.2 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von den in diesem Vertrag enthaltenen SIP-Einzelanschlüssen generell möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Kunden vor Ort und standardmäßiger Trennung der Internet-Verbindung (alle 24 Stunden bis zu 30 Sekunden) oder anderweitigen Unterbrechungen und Trennungen des htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst z.B. während einer Störung. htp weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Notruffunktionalität nur gewährleistet werden kann, wenn der Telefoniedienst an der Anschlussadresse des htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst des Kundenstandortes genutzt wird. Bei der Nutzung an einem abweichenden Standort, der nicht dem Vorwahlbereich der Rufnummer und/oder nicht dem Standort der Betriebsstätte entspricht, ist eine Rückverfolgung bzw. Ortszuordnung von abgesetzten Notrufen nicht möglich. Für eine einwandfreie Notruffunktionalität muss der Standort der zugeordneten Rufnummer sowie dem Kundenstandort des htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst entsprechen. Zudem müssen eingesetzte Router ordnungsgemäß installiert und betrieben werden. htp empfiehlt daher den Einsatz der von htp im Rahmen des Internetzugangsdienstes zur Verfügung gestellten Router. Etwaige Einschränkungen der Notruffunktionalität, die von vom Kunden beigestellten Router verursacht werden, gehen zu Lasten des Kunden. Die Notrufabfragestelle kann aufgrund der übermittelten Rufnummer des Anrufers Angaben zum Anrufer-Standort ermitteln. Bei Verbindungen zu Notrufanschlüssen mit unterdrückter Rufnummer, sofern dieses Leistungsmerkmal durch den Kunden aktiviert ist, hat die Notrufabfragestelle eine Berechtigung die Rufnummer einzusehen.

#### 3.3 Rufnummernvergabe und -portierung

Der Kunde erhält grundsätzlich die vertraglich vereinbarte Anzahl an Einzelrufnummern (maximal 10) aus dem Rufnummernkontingent von htp sowie nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur nach folgendem Schema zugeteilt:

Summe der Einzelrufnummern	Anzahl der Sprachkanäle
1	2
2 bis 10	4

Alternativ kann htp die Rufnummern, die dem Kunden von einem anderen Anbieter zugeteilt wurden, in das Netz der htp portieren. htp übernimmt die Beauftragung der Portierung der vorhandenen Rufnummern im Namen des Kunden mit dessen bisherigen Teilnehmernetzbetreiber. Die Durchführung der Portierung liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des bisherigen Teilnehmernetzbetreibers. Jede Leistungserbringung durch htp hinsichtlich der zu portierenden Rufnummer ist von der rechtzeitigen Portierung des abgebenden Teilnehmernetzbetreibers abhängig. Die Verpflichtung zur Leistungserbringung beginnt im Falle der durch den abgebenden Teilnehmernetzbetreiber verzögerten Portierung erst mit der erfolgreichen Portierung.

#### 3.4 Ortsnetzbezug

Das Produkt Business Flex Fon und die dem Kunden damit überlassenen Rufnummern dürfen ausschließlich an dem htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst für die Anschlussadresse verwendet werden.

### 3.5 Leistungsmerkmale

Unter der Voraussetzung, dass diese auch durch die TK-Anlage bzw. das VoIP-Endgerät (=User Agent Client (UAC)) unterstützt werden, stehen folgende Leistungsmerkmale zur Verfügung. Sofern die Leistungsmerkmale ganz oder teilweise auf Funktionen des UAC beruhen, ist die letzte Spalte der folgenden Tabelle mit „ja“ gekennzeichnet.

Leistungsmerkmal	Merkmal beruht auf Funktion des UAC
Übermittlung der Rufnummer des Anrufers (CLIP)	ja
Übermittlung kundeneigener Rufnummerinformation des Anrufers (CLIP no screening)*	ja
Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers (CLIR)	ja
Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR)	ja
Anrufweitschaltung – sofort/bei besetzt/verzögert/nicht registriert (CFU/CFB/CFNR)	ja
Anklopfen (CW)	ja
Halten, Rückfrage und Makeln (CH)	ja
Umlegen (CT)	ja
Dreierkonferenz (3PTY)	ja

\* Nach §66 k Abs. 2 TKG dürfen Teilnehmer weitere Rufnummern nur aufsetzen und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermitteln, wenn sie ein Nutzungsrecht an der entsprechenden Rufnummer haben. Deutsche Rufnummern für Auskunftsdienste, Massenverkehrsdienste, Neuartige Dienste oder Premium-Dienste sowie Nummern für Kurzwahl-Sprachdienste dürfen von Teilnehmern nicht als zusätzliche Rufnummer aufgesetzt und in das öffentliche Telekommunikationsnetz übermittelt werden. Ein Verstoß hingegen kann eine Ordnungswidrigkeit nach §149 Nr. 13 o TKG begründen.

### 3.6 Datenübertragung

Im Rahmen des Sprachdienstes werden im Falle von IP-basierter Anschlusstechnik (VoIP) Datenpakete über bestehende lokale Computernetze und/oder das Internet übermittelt. Eine Verschlüsselung findet nicht statt. htp weist ausdrücklich auf die damit verbundenen Sicherheitsrisiken, insbesondere die geringere Abhörsicherheit der Gespräche hin. Für Schäden, die aus den vorstehend beschriebenen Gefahren entstehen und nicht durch htp schuldhaft verursacht sind, übernimmt htp keine Haftung.

### 3.7 Dienstrufnummern

Die Erreichbarkeit von Verbindungen zu offline abgerechneten Rufnummern (z.B. 0900, 012, 0181, 118) setzt eine entsprechende Vereinbarung des Diensteanbieters mit htp voraus. Bei Verbindungen zu diesen Rufnummern kommt ein Vertrag ausschließlich zwischen dem Kunden (Anrufer) und dem jeweiligen Diensteanbieter zustande. htp kann dennoch aufgrund einer bestimmten Vereinbarung mit dem Anbieter zur Rechnungsstellung über die betreffenden Verbindungsentgelte gegenüber dem Endkunden berechtigt sein. Sofern der Kunde htp eine Einzugsermächtigung erteilt, umfasst diese auch sämtliche Verbindungsentgelte, die htp gegenüber dem Endkunden aufgrund einer Vereinbarung mit dem jeweiligen Diensteanbieter abrechnet. htp ist darüber hinaus berechtigt, die in diesem Zusammenhang für die Fakturierung und das Inkasso relevanten Informationen von dem Anbieter bzw. einem berechtigten Dritten einzuholen und an diesen zu übermitteln.

### 3.8 htp Voicebox

htp stellt dem Kunden je zugeteilter Rufnummer eine htp Voicebox zur Verfügung. Die Leistung der htp Voicebox für den Sprachdienst ergibt sich aus der separaten Leistungsbeschreibung htp Voicebox.

### 3.9 Sperren abgehender/ankommender Verbindungen

Der Kunde kann bestimmte abgehende Verbindungen von seinem Anschluss (bspw. zu 0900er-Diensterufnummern) und ankommende Verbindungen zu seinem Anschluss sperren lassen.

### 3.10 Einschränkungen

Bei den standardmäßig bereitgestellten IP-basierenden Anschlüssen stehen dem Kunden keine Datenübertragungen im sog. D-Kanal Protokoll (X25 und X31) sowie Datenverbindungen mittels Modemeinwahl zur Verfügung. Des Weiteren sind keine Internet-by-Call, Internet-Einwahlen über geografische Rufnummern und Einwahlen in geschlossene Datensysteme möglich.

### 3.11 Sonderdienste

Sonderdienste Dritter (z. B. Hausnotrufsysteme, Alarm- und Brandmeldeanlagen oder Electronic Cash Terminals) sind grundsätzlich möglich und erlaubt, gehören aber nicht zum Leistungsumfang des von htp bereitgestellten IP-basierten Anschlusses. Die Prüfung auf Funktionsfähigkeit am IP-basierten Anschluss von htp obliegt dem Kunden und dem Dienstanbieter.

## 4 Installation und Zugang

### 4.1 Installation und Endgeräte

Die Installation von Endgeräten sowie der Software und des zur Verfügung gestellten Telefondienstes auf Endgeräten obliegt dem Kunden.

### 4.2 Zugangsdaten

Mit der Auftragsbestätigung erhält der Kunde seine Zugangsdaten, mit deren Hilfe die Freischaltung zur Nutzung von Business Flex Fon erfolgt.

### 4.3 Netzkomponenten

Die kundenseitig bestehenden Netzkomponenten (z.B. Firewalls, Router oder WLAN-Router u.a.) sind vom Kunden so zu konfigurieren, dass sie die Nutzung von htp Business Flex Fon nicht verhindern.

## 5 Service-Level-Agreement (SLA)

### 5.1 Verfügbarkeit

Die mittlere Dienstverfügbarkeit für den Telefoniedienst liegt bei 98,0 % im Jahresdurchschnitt. Ausfallzeiten auf Grund höherer Gewalt, geplanter Arbeiten und Ausfällen im Netz des Kunden werden bei der Berechnung von Verfügbarkeiten nicht berücksichtigt. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden ausschließlich durch Störungen der Fehlerklasse „Critical“ verursachte Ausfallzeiten berücksichtigt. Im IP-basierten Netz ist eine Stromversorgung der Endgeräte u.a. bei einem Stromausfall bei dem Kunden nicht möglich. Somit können die Telefonleistungen inklusive der Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden. Eine über den bestehenden htp Geschäftskunden-Internetzugangsdienst hergestellte Verbindung wird nach durchgängiger Nutzung einmal pro Tag unterbrochen. Dies führt zu einem Gesprächsabbruch und einer kurzzeitigen Nichterreichbarkeit. Danach erfolgt ein automatischer Wiederaufbau.

### 5.2 Störungen

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten bearbeitet.

#### 5.2.1 Störungsmeldung und -bearbeitung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen und technischen Fragen ist die Kundenbetreuung unter der folgenden Rufnummer zu erreichen:

Service-rufnummer	Supportzeit
0800 – 222 9 111	werktags, Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr

Bei Entgegennahme der Störungsmeldung wird seitens htp ein Störungsticket erzeugt.

Störungen werden innerhalb der folgenden Servicezeitfenster bearbeitet:

Servicezeit
werktags, Montag bis Freitag 08:00 - 18:00 Uhr

#### 5.2.2 Störungsbeseitigung

Störungen werden gemäß der Regelung in Ziffer 10 der AGB beseitigt. Auf Wunsch informiert htp den Kunden über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung.

#### 5.2.3 Durch Kunden verursachte Störung

Stellt sich nach der Störungsmeldung aufgrund der Prüfung vor Ort heraus, dass die Ursache der Störung im Verantwortungsbereich des Kunden lag, behält htp sich eine Berechnung der entstandenen Aufwände gemäß Preisliste vor.

### **5.3 Geplante Arbeiten**

In der Zeit von 23:00 Uhr bis 6:00 Uhr ist htp zur Durchführung der geplanten Arbeiten ohne Benachrichtigung des Kunden berechtigt. Außerhalb dieses Zeitfensters wird htp geplante Arbeiten, die zu einer Unterbrechung des Dienstes führen können, mindestens 5 Arbeitstage im Voraus in Textform anzeigen. htp gibt die voraussichtliche Dauer der Unterbrechung an.

### **6 Entgelte**

Die Höhe der monatlichen und einmaligen Entgelte sowie flexiblen Entgelte (aufgrund der Tarifoptionen und Anzahl der Sprachkanäle) ergeben sich aus der jeweils aktuell gültigen htp Netto-Preisliste für Geschäftskunden.