

Leistungsbeschreibung

Business Flex Fon Only

Stand: 01.04.2022

1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt Business Flex Fon Only die nachfolgend beschriebenen Telefondienstleistungen. 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.

2 Anschluss

2.1 Technische Bereitstellung

Standardmäßig wird dem Kunden ein IP-basierter Anschluss für Telefondienstleistungen bereitgestellt. Die Nutzung des Internets ist kein Bestandteil des Leistungsumfanges, auch wenn eine erstmalige Einrichtung des Internetzugangs im Netzabschlussgerät erforderlich ist. Darüber hinaus ist dem Kunden die Nutzung des Internets über den Anschluss nicht gestattet. htp stellt den Anschluss am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Die hausinterne Verbindung des Übergabepunktes mit der Einrichtung des Netzabschlusses (i. d. R. Technische Anschlusseinheit, TAE) obliegt dem Kunden. Die Anschlüsse werden zum Teil über Vorleistungsprodukte Dritter –z.B. der Deutschen Telekom - realisiert. In diesem Fall gelten die Angebote unter dem Vorbehalt der Anschließbarkeit des Kundenstandortes durch den Dritten. Falls der jeweilige Dritte die Bereitstellung des erforderlichen Vorleistungsproduktes ablehnt oder nicht in ausreichender Qualität zur Verfügung stellt, steht htp ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Sofern noch keine Bereitstellung der gewünschten Leistung erfolgte, kann htp den Vertrag widerrufen. Im Falle eines Widerrufs trägt jede Partei ihre ggf. entstandenen Kosten selbst.

Die Gespräche werden in Datenpaketen über bestehende lokale Computernetze und/oder das offene Internet übermittelt. 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 Only auf nationales Rufnummernformat (bspw. 0511, nicht +49 511 oder 0049 511) gestellt sein.

htp überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten Business Flex Fon Only mit einem Standardanschluss, der zur Anschaltung von analogen Telekommunikations-Endgeräten geeignet ist. Zur Erreichung der Qualitätsparameter aus dieser Leistungsbeschreibung darf die für den Standardanschluss verwendete Leitungslänge zwischen der TAE beim Kunden und der aktiven Technik der htp nicht länger als 3,5 km betragen. Sollte der Standardanschluss auf Grund einer Leitungslänge von > 3,5 km nicht störungsfrei bereitgestellt werden können, stehen dem Kunden sowie der htp ein außerordentliches Kündigungsrecht für diese (Teil-)Leistung zu.

2.2 Netzabschlussgeräte

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, VDSL sowie bei Bedarf Super Vectoring und G.Fast 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 bietet abhängig vom gewählten Produkt und der zugrundeliegenden Anschlusstechnologie dem Kunden entsprechend passende Router zum Betrieb des Anschlusses an. Es besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes, unentgeltliches Router-Modell. Je nach zugrundeliegender Anschlusstechnik, kann es erforderlich sein, dass der Kunde den Router im Zuge der Erstinstallation selbstständig auf die zur Netztechnologie passenden Betriebsart einstellt. Eine entsprechende Anleitung wird dem Kunden hierzu in Papierform und/oder auf der Internetseite von htp zur Verfügung gestellt. Der Router muss für den ordnungsgemäßen Betrieb des Anschlusses mit Strom versorgt werden. Um den ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten zu können, ist htp berechtigt, automatische Aktualisierungen per Fernwartung auf das Endgerät zu übermitteln. Während der Aktualisierung ist das Endgerät für kurze Zeit (i. d. R. wenige Minuten) in der Funktionalität eingeschränkt. Dies betrifft auch die Telefonie, inklusive Notrufe. Die dem Router beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten. Zudem sind die unter 2.2 genannten Leistungsmerkmale des Routers zu berücksichtigen

2.2.2 Vom Kunden mitgebrachter Router

Statt eines von htp 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 Telefonanschlussdose) ist der Kunde selbst verantwortlich. Der Kunde nimmt an automatischen Updates und Aktualisierungen per Fernwartung nicht teil. Der Kunde hat 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. Zudem sind die unter 2.2 genannten Leistungsmerkmale des Routers zu berücksichtigen

3 Telefonleistungen

3.1 Telefonverbindungen

Für die Nutzung von Telefonverbindungen des Business Flex Fon Only über das Netz der htp stehen dem Kunden 2 Sprachkanäle mit maximal 10 Ortsnetzziffernummern zur Verfügung. Die Anzahl der gleichzeitig geführten Gespräche ist begrenzt durch die Anzahl der gebuchten Sprachkanäle 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.

3.2 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem Business Flex FON Only generell möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Kunden vor Ort oder anderweitigen Unterbrechungen und Trennungen z.B. während einer Störung. Zudem müssen eingesetzte Router ordnungsgemäß vom Kunden installiert und betrieben werden. htp empfiehlt daher den Einsatz der von htp 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 erfolgt keine Unterdrückung der Rufnummer, sofern dieses Leistungsmerkmal durch den Kunden aktiviert ist

3.3 Rufnummernvergabe und -portierung

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

Summe der Ortsnetzziffernummern	Anzahl der Sprachkanäle
1-10	2

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 Leistungsmerkmale

Unter der Voraussetzung, dass diese auch durch die TK-Anlage bzw. das VoIP-Endgerät (=User Agent Client (UAC)) des Kunden 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
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

* 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 übermitteln werden. Ein Verstoß hingegen kann eine Ordnungswidrigkeit nach §149 Nr. 13 o TKG begründen.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

3.9 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 dieser Sonderdienste auf Funktionsfähigkeit am IP-basierten Anschluss von htp ist vom Kunden bzw. dem Anbieter der Sonderdienste vorzunehmen.

4 Tarifooptionen zum Sprachdienst

Die folgenden Tarifooptionen sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines entsprechenden Business Flex Produktes verfügbar. Standardmäßig sind die Business Flex Tarifooptionen lediglich für bis zu 10 Sprachkanäle gültig und richten sich nach der gebuchten Anzahl an Sprachkanälen des Business Flex Dienstes.

4.1 Business Flex Fon Flat

Mit der Tarifooption Business Flex Fon Flat werden Gespräche ins bundesweite Festnetz zum monatlichen Pauschalpreis (gemäß htp Netto-Preisliste) berechnet. Ausgeschlossen sind Verbindungen zu Mobilfunk-, Auslands- und Dienste- bzw. Sonderrufnummern sowie die Verbindungen aus Anrufweitzschaltungen, Rückfragen- und Konferenzfunktionen der Telefonanlage. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen zu Onlinediensten sowie sonstige Datenverbindungen und Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält. Max. 125 Millierlang pro Sprachkanal in beliebigem Zeitintervall von 8 Stunden.

4.2 Business Flex Mobil Select

Die Tarifooption Business Flex Mobil Select ermöglicht dem Kunden Telefonverbindungen zu bestimmten beauftragten Inlandsverbindungen für maximal 10 nationale Mobilfunknummern zu besonderen Konditionen gemäß der aktuellen htp Netto-Preisliste herzustellen.

4.3 Business Flex Mobil Flat

Mit der Tarifooption Business Flex Mobil Flat werden Gespräche in deutsche Mobilfunknetze zum monatlichen Pauschalpreis berechnet. Ausgeschlossen sind Verbindungen zu Mobilfunk-, Auslands- und Dienste- bzw. Sonderrufnummern sowie die Verbindungen aus Anrufweitzschaltungen, Rückfragen- und Konferenzfunktionen der Telefonanlage. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen zu Onlinediensten sowie sonstige Datenverbindungen und Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält. Max. 125 Millierlang pro Sprachkanal in beliebigem Zeitintervall von 8 Stunden.

4.4 Business Flex International Flat

Mit der Tarifooption Business Flex International Flat werden Gespräche in folgende ausländische Festnetze zum monatlichen Pauschalpreis (gemäß htp Netto-Preisliste) berechnet: Australien, Belgien, Dänemark, Frankreich, Griechenland, Großbritannien, Irland, Italien, Kanada, Luxemburg, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Spanien, USA, Vatikanstadt. Ausgeschlossen sind Verbindungen zu Mobilfunk-, Auslands- und Dienste- bzw. Sonderrufnummern sowie die Verbindungen aus Anrufweitzschaltungen, Rückfragen- und Konferenzfunktionen der Telefonanlage. Ausgeschlossen sind ebenfalls Verbindungen zu

Onlinediensten sowie sonstige Datenverbindungen und Verbindungen, bei denen der Anrufer einen von der Dauer der Verbindung abhängigen Vermögensvorteil erhält. Max. 125 Millierlang pro Sprachkanal in beliebigem Zeitintervall von 8 Stunden.

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.

5.2 Störungen

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten bearbeitet. Dabei werden Störungen wie folgt kategorisiert:

Priorität	Beschreibung	Max. Reaktionszeit	Max. Wiederherstellungszeit
Critical	Störungspriorität 1: Mehr als 25% der Telefonate sind nicht möglich	1h	8h
Major	Störungspriorität 2: Einzelne Gesprächsstörungen	2h	24h
Minor	Störungspriorität 3: Einzelne Leistungsmerkmale stehen nicht zur Verfügung, Telefonate sind grundsätzlich möglich	2h	96h

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 Servicetechniker

Soweit erforderlich, vereinbart htp mit dem Kunden den Besuch eines Servicetechnikers zur Entstörung.

5.2.3 Störungsbeseitigung

Störungen werden gemäß der Regelung in Ziffer 13 der AGB beseitigt. Auf Wunsch informiert htp den Kunden über die erfolgreich abgeschlossene Entstörung.

5.2.4 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 Supportzeit

Innerhalb der Support-Zeiten steht das htp ServiceCenter für Belange des Kunden zur Verfügung, nimmt Anfragen sowie Störungsmeldungen entgegen und nimmt dessen Bearbeitung vor. Das htp ServiceCenter ist unter der in Punkt 5.2.1 genannten Service Rufnummer erreichbar.

5.4 Servicezeit

Die Servicezeit ist der Zeitraum, innerhalb der htp die vereinbarte Dienstleistung im Fehlerfall gemäß der definierten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten wiederherstellen wird.

5.5 Reaktionszeit

Innerhalb der Reaktionszeit wird htp eine vom Kunden aufgegebene Störungsmeldung gegenüber dem Kunden telefonisch oder per E-Mail bestätigen und mit den Arbeiten zur Entstörung beginnen. Die Reaktionszeit gilt ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Sie wird mit Ende eines Servicezeitfensters unterbrochen und zu Beginn des folgenden Zeitfensters fortgesetzt.

5.6 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum, innerhalb der htp eine Störung beheben wird. Sie beginnt mit Kenntnisnahme von der Störung und endet zu dem Zeitpunkt, zu dem die vereinbarte Leistung wieder für den Kunden zur Verfügung steht – auch wenn diese durch einen Workaround wiederhergestellt wurde. Die Wiederherstellungszeit gilt ausschließlich innerhalb der vereinbarten Servicezeiten. Sie wird mit Ende eines Servicezeitfensters unterbrochen und zu Beginn des folgenden Servicezeitfensters fortgesetzt.

5.7 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.