

## Leistungsbeschreibung

### htp Business Flex IP-ISDN

Stand: 01.12.2017

#### 1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt htp Business Flex IP-ISDN die nachfolgend beschriebenen Telefonieleistungen einschließlich des Anschlusses im Teilnehmeranschlussnetz der htp. Internetleistungen sind ausdrücklich nicht Bestandteil der Leistung der htp. 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.

#### 2 Anschluss

##### 2.1 Technische Bereitstellung

htp Business Flex IP-ISDN erlaubt es, je nach Ausbaustufe, eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Gespräche zu führen. htp Business Flex IP-ISDN wird folgendermaßen angeboten:

- htp Business Flex IP-ISDN mit bis zu 10 Sprachkanäle in 2er Schritten

Die Basis für Telefonieleistungen im Produkt htp Business Flex IP-ISDN bilden folgende Breitbandanschlüsse, deren Verfügbarkeit abhängig vom Standort des Kunden ist:

- htp Business Flex DSL Access 16/1 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 6 Sprachkanälen
- htp Business Flex DSL Access 50/10 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 10 Sprachkanälen
- htp Business Flex DSL Access 100/10 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 10 Sprachkanälen
- htp Business Flex DSL Access 100/40 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 10 Sprachkanälen

Die Breitbandanschlüsse werden zum Teil über Vorleistungsprodukte der Deutschen Telekom realisiert. In diesem Fall gelten Angebote unter dem Vorbehalt der Anschließbarkeit des Kundenstandortes durch die Deutsche Telekom. Falls die Deutsche Telekom 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.

Dem Kunden wird ein IP-basierter Anschluss bereitgestellt. 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.

##### 2.2 Netzabschlussgerät

Für den Betrieb einer klassischen ISDN-Telefonanlage am IP-basierten Anschluss und die Inanspruchnahme von Telefonieleistungen stellt htp dem Kunden ein Netzabschlussgerät (Router mit integriertem SIP-Gateway) zur Verfügung. Das Endgerät ist integraler Bestandteil des Anschlusses und damit zwingend notwendig zur Leistungsbereitstellung. Das Endgerät verbleibt über die gesamte Vertragslaufzeit als Netzabschlussgerät im Verantwortungsbereich und Eigentum der htp. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde zur Rücksendung des Netzabschlussgerätes gemäß AGB der htp GmbH für die Erbringung von Telefon- und Internetdienstleistungen verpflichtet. Andernfalls kann eine Schadensersatzberechnung erfolgen. 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.

#### 3 Telefonieleistungen

##### 3.1 Telefonverbindungen

Für die Nutzung von Telefonverbindungen über das Netz der htp stehen dem Kunden die vertraglich vereinbarten Sprachkanäle zur Verfügung. Verbindungen anderer Anbieter mittels Call-by-Call oder Pre-Selection kann der Kunde nicht in Anspruch nehmen.

##### 3.2 Verfügbarkeit

Für die Telefonieverbindungen gilt eine mittlere Verfügbarkeit von 98,0 % im Jahresdurchschnitt. Im IP-basiertem Netz ist eine Stromversorgung der Endgeräte u. a. bei einem Stromausfall beim Kunden nicht möglich. Somit können die Telefonieleistungen inklusive der Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden.

##### 3.3 Notruf

Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 sind von dem in diesem Vertrag standardmäßig enthaltenen IP-Zugang möglich, nicht jedoch bei Unterbrechung der Stromversorgung beim Kunden vor Ort. 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.

### 3.4 Rufnummernvergabe und -portierung

Der Kunde erhält die vertraglich vereinbarte Anzahl an Ortsnetzzifnummern als Rufnummernblock von htp zugeteilt. htp vergibt neue Rufnummern aus dem eigenen Rufnummernkontingent gemäß Bundesnetzagentur nach folgendem Schema:

Anzahl der Sprachkanäle	Summe der Einzelrufnummern
2-3	10
4-5	30
6-7	70
8-9	100
10-29	300

Alternativ kann htp 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.

### 3.5 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
Übermittlung der Rufnummer des Angerufenen (COLP)	ja
Unterdrückung der Rufnummer des Anrufers (CLIR)	ja
Unterdrückung der Rufnummer des Angerufenen (COLR)	ja
Anrufweiterschaltung – sofort/bei besetzt/verzögert (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, Massenerkehrsdienste, 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.

### Rufumleitung im Amt

Die Anzahl der weitervermittelbaren Gespräche entspricht der Anzahl der eingerichteten Sprachkanäle. Optional kann die Anzahl der weitervermittelbaren Gespräche gegen entsprechendes Entgelt erhöht werden.

### 3.6 Dopplung der IP-Vermittlungssysteme

Es erfolgt grundsätzlich eine Dopplung der IP-Vermittlungssysteme über zwei Softswitches der htp mit automatischer Übernahme bei Ausfall eines Softswitches.

### 3.7 QoS

QoS wird über eigene VLANs mit garantierter Bandbreite und Priorisierung realisiert.

### 3.8 Diensterufnummern

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.

### 3.9 Einschränkungen

Bei den IP-basierten 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.

### 3.10 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 Diensteanbieter.

## 4 Service Level Agreement (SLA)

### 4.1 Verfügbarkeit

Die mittlere Dienstverfügbarkeit 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.

### 4.2 Störungen

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den nachfolgenden Bedingungen beseitigt. Dabei werden Störungen wie folgt kategorisiert:

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

### 4.3 Störungsmeldung- und bearbeitung

Für die Entgegennahme von Störungsmeldungen und technischen Fragen hat htp die folgende Servicrufnummer eingerichtet:

Servicrufnummer	Supportzeit
0800-487 7587	werktags, MO-FR 08:00 - 18:00 Uhr

Bei Entgegennahme der Störungsmeldung wird seitens htp ein Störungsticket erzeugt.

Störungen werden innerhalb der folgenden Servicezeitfenster bearbeitet:

Servicezeit	Servicezeitfenster
	werktags, MO-FR 08:00 - 18:00 Uhr

### 4.4 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 endet mit Ende eines Servicezeitfensters und wird zu Beginn des folgenden Zeitfensters fortgesetzt.

### 4.5 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit ist der Zeitraum, innerhalb der htp eine Störung beheben wird. Sie beginnt mit Kenntnissnahme 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 endet mit Ende eines Servicezeitfensters und wird zu Beginn des folgenden Zeitfensters fortgesetzt.

### 4.6 Rückmeldung

Nach Beseitigung der Störung wird das Störungsticket geschlossen und der Kunde über das Störungsende informiert.

### 4.7 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.

#### **4.8 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.