

## Leistungsbeschreibung Business Flex IP-ISDN

Stand: 10.11.2021

### 1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt Business Flex IP-ISDN die nachfolgend beschriebenen Telefon- und Internetdienstleistungen einschließlich des Anschlusses im Teilnehmeranschlussnetz 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

Standardmäßig wird dem Kunden ein IP-basierter Telefonanlagenanschluss für IP-basierte Telefonanlagen und Internetdienstleistungen 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.

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

- Business Flex IP-ISDN mit 2/4/6/8/10/12/14/16/30/60 Sprachkanälen

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

- Business Flex DSL Access 16/1 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 6 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 25/5 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 16 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 50/10 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 30 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 50/50 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 30 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 100/10 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 30 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 100/40 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 60 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 100/100 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 60 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 250/250 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 60 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 500/250 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 60 Sprachkanälen
- Business Flex DSL Access 1.000/500 (max. Down-/Upstream in Mbit/s) mit bis zu 60 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.

#### 2.2 Netzabschlussgerät

Für die Nutzung des IP-basierten Anschlusses und die Anschaltung von Endgeräten zur Übertragung von Sprache und Daten benötigt der Kunde ein Netzabschlussgerät. Den Netzabschluss bildet ein Integrated Access Device (IAD) mit Media Gateway (MG). 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 IAD 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 IAD beiliegenden Sicherheitshinweise sind zu beachten. Hinter dem IAD beginnt, mit Übergang ins Kundennetz, der Verantwortungsbereich des Kunden. Zudem wird ein Router benötigt, da dies kein Bestandteil des Business Flex IP-ISDN ist. 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.

### 2.3 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 Erstinbetriebnahme 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.

### 2.4 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. 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 Telefondienstleistungen

### 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. Die Anzahl der gleichzeitig geführten Gespräche ist begrenzt durch die Anzahl der gebuchten Sprachkanäle sowie die verfügbare Bandbreite des bestehenden htp Internetanschlusses und die Qualität der vom Kunden verwendeten Hardware.

### 3.2 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.

### 3.3 Rufnummernvergabe und -portierung

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

Anzahl der Sprachkanäle	Summe der Einzelrufnummern
1 bis 3	10
4 bis 5	30
6 bis 7	70
8 bis 9	100
10 bis 29	300
30 bis 59	500
60 bis 89	1.000

**Hinweis:** Mehr als 30 Sprachkanäle kann htp nur bei einer vom Kunden gewählten Bandbreite ab 100/40 Mbit/s (max. Download/Upload) zur Verfügung stellen.

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.

**Hinweis:** Für die Telefondienstleistung werden folgende Bandbreiten vom bereitgestellten Internetanschluss dauerhaft reserviert:

Anzahl der Sprachkanäle	Reservierte Bandbreite
1 bis 10	1,3 Mbit/s
11 bis 20	2,3 Mbit/s
21 bis 30	3,3 Mbit/s
31 bis 40	4,3 Mbit/s
41 bis 50	5,3 Mbit/s
51 bis 60	6,3 Mbit/s

### 3.4 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
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.

### 3.5 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 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 auf die damit verbundenen Sicherheitsrisiken, insbesondere die geringere Abhörsicherheit der Gespräche, hin. Die Absicherung des Internetzuganges, bspw. durch ein geeignetes Internet-Security-Gateway (Firewall), obliegt ausschließlich dem Kunden. Für Schäden, die aus den vorstehend beschriebenen Gefahren entstehen und nicht durch htp schuldhaft verursacht sind, übernimmt htp keine Haftung.

### 3.7 Dopplung der IP-Vermittlungssysteme

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

### 3.8 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 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 Anrufweiterschaltungen, 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 Anrufweiterschaltungen, 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 Anrufweiterschaltungen, 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 Internetleistungen**

htp ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet.

### **5.1 IP-Adresse**

Standardmäßig erhält der Kunde in allen Anschlussvarianten eine dynamische IP-Adresse. Optional oder technisch bedingt kann eine feste IP-Adresse von htp zugewiesen werden.

## 5.2 Übertragungsgeschwindigkeit

Abhängig vom vertraglich vereinbarten Bandbreitenprodukt wird der Internet-Zugang standardmäßig mit einer Übertragungsgeschwindigkeit, die innerhalb der in der untenstehenden Tabelle angegebenen minimalen und maximalen Geschwindigkeit liegt, überlassen. Die tatsächliche Übertragungsgeschwindigkeit innerhalb der Bandbreitenkorridore kann nicht zugesagt werden und ist u. a. abhängig von:

- der Netzauslastung des Internet-Backbones
- der Übertragungsgeschwindigkeit der angewählten Server des jeweiligen Inhabers
- den vom Kunden verwendeten Endgeräten (Router, PC inkl. dessen Betriebssystem und sonstige eingesetzte Software)
- den jeweiligen physikalischen Eigenschaften der Anschlussleitung, insbesondere von der sog. Leitungsdämpfung, die sich u. a. aus der Leitungslänge und dem Leitungsdurchmesser ergibt

Bei gleichzeitiger Nutzung mehrerer breitbandiger Internet-Zugänge innerhalb einer Inhousevernetzung können gegenseitige Beeinflussungen und Störungen nicht ausgeschlossen werden.

Die Bandbreite setzt sich aus dem Downstream und dem Upstream zusammen. Als Upstream wird der Datentransfer vom Kunden zum Internet, als Downstream der Datentransfer vom Internet zum Kunden bezeichnet.

## 5.3 Bandbreitenauswahl

Die vorhandenen Bandbreitenprodukte richten sich nach dem Standort des Kunden, der Inhouseverkabelung des Gebäudes am Kundenstandort sowie der vom Kunden gewählten Anzahl an Sprachkanälen.

Bandbreitenprodukt	Downstream (kbit/s)			Upstream (kbit/s)		
	minimal	normal <sup>1)</sup>	maximal <sup>2)</sup>	minimal	normal <sup>1)</sup>	maximal <sup>2)</sup>
Business FleX Access 16/1 (ADSL)	1.000	9.000	16.000	100	900	1.000
Business FleX Access 25/5 (VDSL, Rückfalloption)	16.700	23.500	25.000	1.600	4.700	5.000
Business FleX Access 50/10 (VDSL)	27.000	40.000	50.000	2.000	7.500	10.000
Business FleX Access 50/50 (FTTH)	45.000	50.000	50.000	45.000	48.000	50.000
Business FleX Access 100/10 (FTTB)	54.000	87.000	100.000	2.000	9.500	10.000
Business FleX Access 100/40 (Vectoring)	54.000	87.000	100.000	20.000	32.000	40.000
Business FleX Access 100/100 (FTTH)	90.000	100.000	100.000	90.000	96.000	100.000
Business FleX Access 250/250 (FTTH)	225.000	250.000	250.000	225.000	240.000	250.000
Business FleX Access 500/250 (FTTH)	400.000	450.000	500.000	225.000	240.000	250.000
Business FleX Access 1.000/500 (FTTH)	700.000	850.000	1.000.000	400.000	450.000	500.000

Bitte beachten Sie hierzu auch die **Hinweise** unter Ziff 3.3.

- 1) Die angegebene normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit steht 80 % der Kunden des jeweiligen Produktes zur Verfügung.  
2) Die angegebene maximale Standard-Geschwindigkeit entspricht der beworbenen Down- und Upload-Geschwindigkeit.

## 6 Service Level Agreement (SLA)

### 6.1 Verfügbarkeit

Die mittlere Dienstverfügbarkeit für den Internet- sowie 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-basiertem Netz ist eine Stromversorgung der Endgeräte u.a. bei einem Stromausfall beim Kunden nicht möglich. Somit können die Telefonleistungen inklusive der Verbindungen zu den Notrufnummern 110 und 112 nur mit Endgeräten mit eigener Stromversorgung genutzt werden.

## 6.2 Störungen

Störungen werden von htp unverzüglich im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten sowie den nachfolgenden Bedingungen. 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

### 6.2.1 Störungsmeldung und -bearbeitung

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

Service Rufnummer	Supportzeit
0800 – 487 7587	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

### 6.2.2 Servicetechniker

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

### 6.2.3 Störungsbeseitigung

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

### 6.2.4 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.

## 6.3 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.

## 6.4 Servicezeit

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

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

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

#### **6.7 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.

#### **7 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.