

Leistungsbeschreibung

Business Flex SIP-Trunk smart ME

Stand: 14.10.2021

1 Allgemeines

Die htp GmbH (im Folgenden htp genannt) überlässt dem Kunden mit dem Produkt Business Flex SIP-Trunk smart ME 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 htp Business Flex SIP-Trunk smart ME.

2 Anschluss

2.1 Technische Bereitstellung

Standardmäßig wird dem Kunden ein IP-basierter Telefonanlagenanschluss für IP-basierte Telefonanlagen bereitgestellt. htp stellt den Anschluss am letzten netzseitig erschlossenen Übergabepunkt bereit. Die hausinterne Verbindung des Übergabepunktes mit der Einrichtung des Netzabschlusses obliegt dem Kunden. Der Übergabeanschluss entspricht der Spezifikation „Config-Handbuch“. Die IP-basierte Telefonanlage des Kunden muss amtsseitig über einen externen SIP-Trunk-Anschluss verfügen, um über den Business Flex SIP-Trunk smart ME mit dem Softswitch gekoppelt zu werden. Es handelt sich bei dem Business Flex SIP-Trunk smart ME um einen Internet-Service, da die Sprache über Internet übertragen wird. Der Kunde ist für die Absicherung seiner eigenen Umgebung selbst verantwortlich.

Der Business Flex SIP-Trunk smart ME erlaubt es, je nach Ausbaustufe eine bestimmte Anzahl gleichzeitiger Gespräche zu führen und wird in folgenden Ausbaustufen angeboten:

- Business Flex SIP-Trunk smart ME mit 2 bis 30 Sprachkanälen in 1er Schritten
- Business Flex SIP-Trunk smart ME ab 30 bis 60 Sprachkanälen in 5er Schritten
- Business Flex SIP-Trunk smart ME ab 60 bis 240 Sprachkanälen in 10er Schritten

Die Basis für Telefondienstleistungen im Produkt Business Flex SIP-Trunk smart ME bilden htp Net Business Direct Anschlüsse, deren Verfügbarkeit abhängig vom Standort des Kunden ist.

Die Breitbandanschlüsse werden zum Teil über Vorleistungsprodukte realisiert. In diesem Fall gelten Angebote unter dem Vorbehalt der Anschließbarkeit des Kundenstandortes durch den Vorleistungsgeber. Falls die Bereitstellung des erforderlichen Vorleistungsproduktes abgelehnt oder nicht in ausreichender Qualität zur Verfügung gestellt werden kann, 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 TK-Anlage des Kunden

- Orientiert an SIP-Connect 2.0
- Unterstützung von DNS/SRV empfehlenswert
- Details im „Config-Handbuch“

3 Hinweise zur Absicherung des Internetzugangsdienstes

Die Business Flex SIP-Trunk smart Services sind für den Kunden über das Internet erreichbar. Als zentrale Schnittstelle sowie zur Absicherung der Services betreibt htp in ihren Rechenzentren zentrale Access-Session Border Contollers (A-SBCs), die auch die Zugangskontrolle auf IP-Protokollebene steuern. Jegliche Kommunikation (Steuerung/Signalisierung und Sprachübertragung) findet zwischen dem SIP-Trunk-Client des Kunden und den A-SBC-Servern der htp statt.

Die Absicherung des Internetzuganges durch ein geeignetes Internet-Security-Gateway (Firewall) obliegt ausschließlich dem Kunden.

Jegliche Verbindungen, die für die Nutzung des htp SIP-Trunk Services erforderlich sind, werden ausschließlich von der IP-Telefonanlage des Kunden zum htp SBC initiiert. Das Security-Gateway des Kunden sollte Verbindungsaufbauten (Sessions) erkennen und Antwort-Datenpakete bestehenden Sessions zuordnen und in interne Netze durchleiten können („Stateful Packet Inspection“).

Ein Firewall-Regelwerk für die Nutzung des htp SIP-Trunk-Services sollte daher ausschließlich Regeln zur Kommunikation von intern nach extern enthalten. Regeln für die Kommunikation aus dem Internet in Richtung der internen IP-Telefonanlage sind mit der „Stateful Packet Inspection“ nicht erforderlich und sollten unbedingt vermieden werden, um unbefugte Zugriffe auf die IP-Telefonanlage zu unterbinden.

Das Netzwerk ist so zu schützen, dass nur die Telefonanlage Zugriff auf den htp SBC erhält.

4 Telefonleistungen

4.1 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.

4.2 Zugang und Internet-Protokoll

Dieses Produkt kann nur in Kombination mit einem Net Business Direct der htp verwendet werden. Eine Nutzung außerhalb des htp IP-Adressbereiches ist ausgeschlossen, da der SIP-Registrar des Business Flex SIP-Trunk smart ME lediglich htp IPv4- oder htp IPv6-Adressen zulässt. Der Zugang aus dem Netz eines fremden ISPs ist daher nicht möglich.

4.3 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.

4.4 Rufnummernvergabe und -portierung

Der Kunde erhält grundsätzlich die vertraglich vereinbarte Anzahl an Ortsnetzzufnummern aus dem Rufnummernkontingent von htp und nach den Vorgaben der Bundesnetzagentur 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
90 bis 119	3.000
120 bis 149	4.000
150 bis 179	4.000
180 bis 479	5.000

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.

4.5 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
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
Rufnummernformat E.164 (international)	ja
FAX T.38	nein
Weiterleitung bei nicht registriert	ja
302 moved	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.

Für weitere Details bitte das Dokument „Config-Handbuch“ im Downloadpool der htp einsehen.

4.6 Verschlüsselung


Die Schnittstelle zum Aufbau einer verschlüsselten Verbindung wird auf TCP-Port (TCP-5061) via SSL/TLS bereitgestellt.

Bei verschlüsselten Verbindungen terminieren die TLS-Session (SIP-S) und die SRTP-Verbindungen ebenfalls auf dem A-SBC. Erforderliche Zertifikate für TLS-Verbindungen werden ebenfalls auf dem A-SBC vorgehalten.


Um bei Störungen eine Analyse für htp zu ermöglichen, ist der Kunde angehalten, sofern erforderlich, die Verschlüsselung für den Zeitraum der Entstörarbeiten zu deaktivieren.

4.6.1 Zertifikate

htp verwendet für die Verschlüsselung ausschließlich Zertifikate, die von der offiziellen Zertifizierungsstelle (CA) „DigiCert“ ausgestellt wurden. Damit die IP-Telefonanlage dem Zertifikat der htp A-SBC-Server vertraut, muss das folgende DigiCert-Stammzertifikat „DigiCert Global Root G2“ in der IP-Telefonanlage installiert werden.

Zertifikatsname	DigiCert Global Root G2
Seriennummer	08:3B:E0:56:90:42:46:B1:A1:75:6A:C9:59:91:C7:4A
Fingerprint (SHA1)	DF:3C:24:F9:BF:D6:66:76:1B:26:80:73:FE:06:D1:CC:8D:4F:82:A4
Fingerprint (SHA256)	CB:3C:CB:B7:60:31:E5:E0:13:8F:8D:D3:9A:23:F9:DE:47:FF:C3:5E:43:C1:14:4C:EA:27:D4:6A:5A:B1:CB:5F
Gültigkeitsdatum	15.01.2038
Downloadlink	<ul style="list-style-type: none"> • DigiCert Website: https://www.digicert.com/kb/digicert-root-certificates.htm • Direkter Link: https://cacerts.digicert.com/DigiCertGlobalRootG2.crt.pem • htp Website: https://www.htp.net/geschaeftskunden/anleitungen
QR-Code für das Zertifikat auf der htp Website	

Die Zertifikatskette beinhaltet ein weiteres Zwischen-Zertifikat (Intermediate-Cert). Sofern die IP-Telefonanlage die komplette Zertifikatskette prüft, muss auch das folgende Intermediate-Zertifikat „Thawte TLS RSA CA G1“ in der IP-Telefonanlage installiert werden.

Zertifikatsname	Thawte TLS RSA CA G1
Seriennummer	09:0E:E8:C5:DE:5B:FA:62:D2:AE:2F:F7:09:7C:48:57
Fingerprint	C9:FE:FC:76:3D:95:48:B4:87:69:6F:04:7A:CB:A0:AB:E4:5C:7B:C1
Gültigkeitsdatum	15.01.2038
Downloadlink	<ul style="list-style-type: none"> • DigiCert Website: https://knowledge.digicert.com/generalinformation/INFO3805.html • Direkter Link: https://www.websecurity.symantec.com/content/dam/websitesecurity/support/digicert/thawte/ica/Thawte_TLS_RSA_CA_G1.pem • htp Website: https://www.htp.net/geschaeftskunden/anleitungen
QR-Code für das Zertifikat auf der htp Website	

Das auf htp ausgestellte Zertifikat ist in der Regel 2 Jahre lang gültig. htp wird sein Zertifikat vor Ablauf rechtzeitig erneuern. In der IP-Telefonanlage sind in diesem Fall in der Regel keine Anpassungen erforderlich, da htp das neue Zertifikat in der Regel von der gleichen CA ausstellen lässt.

4.7 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.

4.8 Dopplung der IP-Vermittlungssysteme

Es erfolgt grundsätzlich eine Dopplung der IP-Vermittlungssysteme über zwei Softswitches der htp.

Maßnahmen zur Aufrechterhaltung von TCP-Verbindungen sind grundsätzlich durch den Kunden zu treffen. Derartige Maßnahmen können erforderlich sein, um NAT-Verbindungen an der Internet-CPE bzw. Firewall des Kunden aufrecht zu erhalten. Des Weiteren sind derartige Maßnahmen erforderlich, um im Falle einer htp A-SBC-Clusterumschaltung (HA-Failover) die TCP-Verbindung wiederherzustellen.

4.9 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.

4.10 Einschränkungen

Bei den standardmäßig bereitgestellten IP-basierenden Anschlüssen stehen dem Kunden keine Datenübertragungen im sog. D-Kanal Protokoll (X.25 und X.31) sowie Datenverbindungen mittels Modemeinwahl zur Verfügung. Des Weiteren sind keine Internet-by-Call, Internet-Einwahlen über geografische Rufnummern und Einwahlen in geschlossene Datensysteme möglich.

4.11 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 Diensteanbieter.

5 Tarifoptionen zum Sprachdienst

Die Tarifoptionen htp Fon Flat, htp Mobil Select, htp Mobil Flat und htp International Flat sind nur bei rechtsgültigem Abschluss bzw. Bestehen eines entsprechenden Business Flex Produktes verfügbar. Standardmäßig sind die Business Flex Flats lediglich für bis zu 10 Sprachkanäle gültig. Die Tarifoptionen richten sich nach der gebuchten Anzahl an Sprachkanälen des Business Flex SIP-Trunk smart ME.

5.1 Business Flex Fon Flat

Mit der Tarifoption 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 Anrufweiserschaltungen, 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.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Optionstarife. Die Tarifoption Business Flex Fon Flat hat keine Mindestvertragslaufzeit und kann separat mit einer Frist von 5 Werktagen zum Monatsende gekündigt werden. Das Bestehen des Anschlussvertrags bleibt hiervon unberührt.

5.2 Business Flex Mobil Select

Die Tarifoption 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.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Optionstarife. Die Tarifoption Business Flex Mobil Select hat keine Mindestvertragslaufzeit und kann separat mit einer Frist von 5 Werktagen zum Monatsende gekündigt werden. Das Bestehen des Anschlussvertrags bleibt hiervon unberührt.

5.3 Business FleX Mobil Flat

Mit der Tarifoption 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 Anrufweitschaltungen, 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.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Optionstarife. Die Tarifoption Business FleX Mobil Flat hat keine Mindestvertragslaufzeit und kann separat mit einer Frist von 5 Werktagen zum Monatsende gekündigt werden. Das Bestehen des Anschlussvertrags bleibt hiervon unberührt.

5.4 Business FleX International Flat

Mit der Tarifoption 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 Anrufweitschaltungen, 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.

Eine ordnungsgemäße Kündigung des Anschlussvertrages beinhaltet ebenfalls die Kündigung der Optionstarife. Die Tarifoption Business FleX International Flat hat keine Mindestvertragslaufzeit und kann separat mit einer Frist von 5 Werktagen zum Monatsende gekündigt werden. Das Bestehen des Anschlussvertrags bleibt hiervon unberührt.

6 Service-Level-Agreement (SLA)

6.1 Verfügbarkeit (Telefoniedienst)

Die mittlere Diensteverfügbarkeit für den Telefoniedienst liegt bei 99,5 % 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.