

## Leistungsbeschreibung htp Business Flex Fon

Stand: 25.03.2019

### 1 Allgemeines

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

### 2 Anschluss

#### 2.1 Technische Bereitstellung

Standardmäßig wird dem Kunden ein SIP-Einzelanschluss zur Nutzung über einen htp Internetzugangsdienst bereitgestellt und ermöglicht ihm Internet-Telefonie über eine Schnittstelle in das öffentliche Telefonnetz. Die Voraussetzung für die Beauftragung und Nutzung von htp Business Flex Fon ist das Bestehen eines htp 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 htp 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 htp Business Flex Fon auf nationales Rufnummernformat (bspw. 0511, nicht +49 511 oder 0049 511) gestellt sein.

#### 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 sowie VDSL unterstützen und abwärtskompatibel zu ADSL2+ sein. Ebenso muss auf dem Router die jeweils aktuellste Firmware installiert sein. Der Router muss PPPoE-Sessions (Internet) aufbauen können. Zudem muss der Router die Funktionalität für DSLite besitzen oder kundenseitig eine IPv4-Adresse vorliegen. Eine Nutzung mit IPv6 Adressen ist zurzeit nicht möglich. 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 Internetzugangsdienst der htp aufgesetzt wird. Somit besteht kein Anspruch auf ein bestimmtes, unentgeltliches Router-Modell.

##### 2.2.2 Vom Kunden beigestellter Router

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 Telefonieleistungen

#### 3.1 Telefonverbindungen

Für die Nutzung von Telefonverbindungen des htp Business Flex Fon über den bestehenden htp Internetzugangsdienst stehen dem Kunden die vertraglich vereinbarten Sprachkanäle (2/4) mit maximal 10 Einzelrufnummern zur Verfügung. htp weist ausdrücklich darauf hin, dass eine Notrufunktionalität nur gewährleistet werden kann, wenn der Telefoniedienst an dem htp Internetdienst 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. 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. 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 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 Internetdienstes 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 Internetzugangsdienstes 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 Internetzugangsdienstes 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 htp Business Flex Fon und die dem Kunden damit überlassenen Rufnummern dürfen ausschließlich an dem htp Internetzugangsdienst für die Anschlussadresse verwendet werden.

### 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 Verbindungen zu Dienst Anbietern

Die Erreichbarkeit von Verbindungen zu offline abgerechneten Rufnummern (z.B. 0900, 012, 0181, 118) setzt eine entsprechende Vereinbarung des Dienst anbieters mit htp voraus. Bei Verbindungen zu diesen Rufnummern kommt ein Vertrag ausschließlich zwischen dem Kunden (Anrufer) und dem jeweiligen Dienst anbieter 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 Dienst anbieter 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 htp Voicebox

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

### 3.8 Sperren abgehender/ankommender Verbindungen

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

### 3.9 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.

### 3.10 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 SIP-Einzelanschlusses. Die Prüfung auf Funktionsfähigkeit am IP-basierten Anschluss von htp obliegt dem Kunden und dem Dienstanbieter.

## 4 Installation und Zugang

### 4.1 Installation der 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 htp 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

### 5.1 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. Im IP-basiertem Netz ist eine Stromversorgung der Endgeräte u.a. bei einem Stromausfall beim Kunden nicht möglich. Eine über den bestehenden htp 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

#### 5.2.1 Störungsmeldung

Die Kundenbetreuung der htp ist zu den folgenden Zeiten erreichbar und nimmt Störungsmeldungen entgegen:

Service-rufnummer	Supportzeit
0800 - 222 9 111	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
werktags, MO - FR 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.