

Leistungsbeschreibung

htp Business Flex SIP-Trunk

Stand: 03.05.2019

1 Allgemeines

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

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 Übergabeanschluss entspricht der Spezifikation „Technische Details zum SIP-Trunk“. Die IP-basierte Telefonanlage des Kunden muss amtsseitig über einen externen SIP-Trunk-Anschluss verfügen, um über htp Business Flex SIP-Trunk mit dem Softswitch gekoppelt zu werden.

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

- htp Business Flex SIP-Trunk mit bis zu 10 Sprachkanälen in 1er Schritten

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 Session Border Controller (SBC). Das Endgerät ist integraler Bestandteil des Anschlusses und damit zwingend notwendig zur Leistungsbereitstellung. Hinter dem IAD beginnt, mit Übergang ins Kundennetz, der Verantwortungsbereich des Kunden. 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. Das 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.

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. 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 und standardmäßiger Trennung der Internet-Verbindung (alle 24 Stunden bis zu 30 Sekunden). 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 Ortsnetzzifnummern 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 10	100

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.

3.4 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
Anrufwefterschaltung – 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.

Siehe „Technische Details zum SIP-Trunk“.

3.4.1 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 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.

3.7 Einschränkungen

Bei den 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.

3.8 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 Internetleistungen

htp ermöglicht dem Kunden einen Zugang zum weltweiten Internet.

4.1 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.

4.2 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 Inhouseanbieters
- 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.

4.3 Bandbreitenauswahl

Die vorhandenen Bandbreitenprodukte richten sich nach dem Standort des Kunden.

Bandbreitenprodukt	Downstream (kbit/s)			Upstream (kbit/s)		
	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾	minimal	normal ¹⁾	maximal ²⁾
htp Business FleX Access 16/1	1.000	9.000	16.000	100	900	1.000
htp Business FleX Access 50/10	27.000	40.000	50.000	2.000	7.500	10.000
htp Business FleX Access 100/10	54.000	87.000	100.000	2.000	9.500	10.000
htp Business FleX Access 100/40 (Vectoring)	54.000	87.000	100.000	20.000	32.000	40.000

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.

5 Service-Level-Agreement (SLA)

5.1 Verfügbarkeit

Die mittlere Dienstverfügbarkeit liegt für den Internet- sowie den Telefoniedienst 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. 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

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

5.2.1 Störungsmeldung und -bearbeitung

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

Service-rufnummer	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
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 Rückmeldung

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

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 folgender Rufnummer erreichbar: 0800 – 487 7587 (0511 – htp care).

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