

A: Definitionen

Anwendungsbereich

Diese Nutzungsbestimmungen sind auf Dienstleistungen von Swisscom anwendbar, sofern in den entsprechenden Vertragsdokumenten (namentlich Vertragsurkunde, Anhängen oder Leistungsbeschreibungen) auf die Anwendbarkeit dieser Nutzungsbestimmung verwiesen wird.

Definitionen

Anschluss

Zum Zwecke der Übermittlung von Informationen über die Netzwerke von Swisscom erforderlicher Zugangspunkt.

Bereitschaftszeit

Siehe "Unterstützungszeit".

CPE / Customer Premises Equipment

Siehe "Service Elemente"

Ferndiagnose

Die Ferndiagnose dient der Eingrenzung der Störung gemäss Wartungsvertrag. Dies kann entweder telefonisch mit dem Kunden durch Frage/Antwort geschehen oder aber per Fernzugriff. Die Ferndiagnose dauert in der Regel nicht länger als eine Stunde, Die Störungsbehebung wird nach Ermittlung der Störung eingeleitet.

Fernzugriff

Ein Fernzugriff auf die Komponenten des Kunden (Hardware und/oder Software) ist für bestimmte Leistungen und Installationen Voraussetzung. Der Fernzugriff ermöglicht die Eingrenzung der Störung durch Swisscom sowie die Einleitung der geeigneten Massnahmen.

Der Zugriff auf die Komponenten (Hardware und/oder Software) erfolgt mittels eines Zugangs über ein geeignetes Netzwerk.

Swisscom stellt dem Kunden die für den Fernzugriff erforderlichen Gerätschaften für den Anschluss an einem geeigneten Netzwerk (Router) mietweise zur Verfügung. Ist der Router nicht permanent eingeschaltet, schaltet der Kunde unmittelbar nach Eröffnung eines Trouble Tickets den Fernzugriff für Swisscom mindestens bis zur Schliessung des eröffneten Trouble Tickets durch Swisscom frei.

Managed Objects (MO)

Managed Objects sind die von Swisscom betriebenen Service Elemente. Die Managed Objects der einzelnen Services werden in servicespezifischen Dokumenten definiert.

Managed Object Klassen

MO werden in Klassen eingeteilt, welche unterschiedliche Verfügbarkeitsstufen und zugehörige Garantien charakterisieren.

Nutzungsbestimmungen

Ready-for-Service Datum (RFS)

RFS ist das von Swisscom bestätigte Datum, an dem eine vertraglich vereinbarte Leistung betriebsbereit sein wird.

Reaktionszeit

Die für den Kunden im Vertrag definierte Reaktionszeit bestimmt, innerhalb welcher Frist nach Abschluss der Ferndiagnose mit dem fachkundigen Eingreifen vor Ort oder per Fernzugriff begonnen wird. Die Reaktionszeiten gelten während der vertraglich vereinbarten Unterstützungszeiten.

Service Elemente

Als Service Elemente werden einzelne physische (Hardware) oder logische Komponenten (Software) oder Kombinationen davon bezeichnet, welche im Eigentum von Swisscom oder ihrer Unterlieferanten stehen.

Service Access Point (SAP)

Der SAP ist die logische und/oder physische Schnittstelle zwischen den Verantwortungsbereichen von Kunde und Swisscom. Am SAP werden dem Kunden die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen von Swisscom zugänglich gemacht.

Störungsannahme

Störungsmeldungen werden täglich während 24 Stunden auf der dafür vorgesehenen Rufnummer des Service Desk entgegen genommen. Die kundenspezifischen Unterstützungs- und Reaktionszeiten für Störungen sind in der Vertragsurkunde und deren Anhängen je Komponente geregelt.

Support

Support sind die service-spezifischen Unterstützungsleistungen von Swisscom, welche während der Unterstützungszeiten erbracht werden.

Supportzeit

Siehe "Unterstützungszeit"

Trouble Ticket

In den Systemen von Swisscom ordentlich erfasste Störungsmeldung.

Unterstützungszeit

Störungen werden im Rahmen der Grundleistung während der definierten Unterstützungszeit (Support Level) behoben. Die Zeit ausserhalb dieser Unterstützungszeit (Support Level) gilt als "suspendierte Zeit".

Wartungsfenster (CMW)

Das Wartungsfenster ist derjenige Zeitbereich, welcher grundsätzlich von Swisscom für Wartungsarbeiten an der Netzwerkplattform verwendet wird. Im Allgemeinen gilt ein ''Coordinated Maintenance Window'' jeweils sonntags zwischen 02.00 und 06.00 Uhr. Die Dienstleistungen können, müssen aber nicht zwingend, während solcher Wartungsarbeiten beeinflusst werden. Innerhalb des War-

Datum 01.04.2010 Swisscom (Schweiz) AG



tungsfensters geplante Unterbrüche, die voraussichtlich länger sein werden als die mit der jeweiligen Dienstleistungen spezifizierten Zeiten (3 bis 15 Minuten) und alle ausserordentlichen Wartungsfenster werden den Kunden vorgängig mitgeteilt. Bei Unterbrechungen während der Wartungsfenster werden keine Trouble Tickets geführt. Swisscom behält sich vor, das Coordinated Maintenance Window nach Vorankündigung jederzeit anzupassen.

B: Sprach- und Datendienste

Voraussetzungen

3.1 Allgemein

Der Kunde ist insbesondere für eine rechts- und vertragskonforme Benutzung seiner Anschlüsse verantwortlich.

Er darf seinen Anschluss weder zur Beunruhigung oder Belästigung von Dritten noch zur Behinderung der ordnungsgemässen Benutzung eines anderen Netzanschlusses oder für einen anderen, rechtswidrigen Zweck missbrauchen. Rechtswidrig sind namentlich die Übermittlung oder das Zugänglichmachen rechtswidriger Inhalte sowie Werbeanrufe bzw. -mitteilungen, sofern dem Anrufer bzw. Absender bekannt ist oder sein muss, dass der Empfänger keine Werbeanrufe bzw. Werbemitteilungen erhalten will.

3.2 Inhalt der Informationen

Der Kunde ist für den Inhalt der Informationen (Sprache, Daten in jeglicher Form) verantwortlich, den er von Swisscom übermitteln oder bearbeiten lässt oder den er allenfalls Dritten zugänglich macht. Dafür und für Informationen, welche der Kunde über die Netze erhält oder welche Dritte über Telekommunikationsnetze verbreiten oder zugänglich machen, ist Swisscom nicht verantwortlich.

3.3 Einrichtungen des Kunden

Der Kunde ist für die Anschaffung, Einrichtung, Funktionstüchtigkeit und Rechtskonformität seiner Endgeräte sowie für die Hausinstallationen selber verantwortlich.

Der Kunde ergreift Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme, namentlich gegen die Verbreitung von schädigender Software und gegen den Versand unerwünschter Massennachrichten.

3.4 Verantwortung für Benutzung des Anschlusses

Der Kunde ist für jede Benutzung seines Anschlusses, auch für eine solche durch Drittpersonen, verantwortlich. Er hat alle infolge Benutzung seines Anschlusses in Rechnung gestellten Beträge zu bezahlen insbesondere für Waren oder Dienstleistungen, welche über seinen Anschluss bezogen oder bestellt und über Swisscom in Rechnung gestellt wurden.

Nutzungsbestimmungen

Produktleistungen von Swisscom

Allgemein

Swisscom ermöglicht dem Kunden über die mit den Telefonie-Anschlüssen von Swisscom zugänglichen Netzwerken von Swisscom und Anbietern, mit welchen Swisscom eine entsprechende Interkonnektionsvereinbarung getroffen hat, Gespräche zu führen und/oder Daten auszutauschen. Bei Einsatz geeigneter Kommunikationseinrichtungen (Mobiltelefon, Modem, Datenterminal usw., Sammelbegriff: "Endgeräte") erhält der Kunde im Weiteren Zugang zu Informationsabfragesystemen, zum Internet und damit verbundenen Dienstleistungen.

4.2 Sperrsets

Der Kunde kann bei der Hotline die Sperrung von über 090x-Nummern oder SMS/MMS-Kurznummern angebotenen Mehrwertdiensten und von anderen über das Swisscom-Netz angebotenen und auf der Swisscom-Rechnung belasteten Mehrwertdiensten veranlassen. Die Sperrung kann jeweils alle entsprechenden Mehrwertdienste oder nur diejenigen zur Erwachsenenunterhaltung umfassen.

Netz- und Anbieterwechsel im Ausland

Der Kunde verzichtet bei grenzüberschreitender Nutzung seiner Anschlüsse auf die automatisierte Mitteilung bezüglich der Roamingpreise auf die Endgeräte der Nutzer im Sinne von Art. 10a Absatz 2 FDV. Bei Aktivierung der individuellen Mitteilung erhalten die Nutzer der Kundenanschlüsse in Folge der Netznutzung eines anderen Netzanbieters ausschliesslich die Roamingpreise des Standard-Abonnementtyps übermittelt, welcher Berechnungsbasis für einen Individualtarif zugrundegelegt wurde. Der Dienst lässt sich über die zuständige Kundenbetreuung von Swisscom unternehmensweit für alle Anschlüsse von Swisscom ein- oder ausschalten. Die in der automatisierten Mitteilung gemäss Art. 10a Absatz 2 FDV dargelegten Roaming-Preise dienen ausschliesslich zu Informationszwecken und haben keinen bindenden Charakter für die Parteien.

Funkversorgung Mobilfunknetz

Mit ihrem Mobilfunknetz in der Schweiz bietet Swisscom dem Kunden einen hohen Grad an Funkversorgung an. Die Funkversorgung im Ausland ist abhängig vom Netz des Roamingpartners und dessen technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Nähere Angaben von Swisscom über die aktuelle und die geplante Funkversorgung erfolgen unverbindlich. Funkschatten sind auch in den als "versorgt" gekennzeichneten Gebieten und insbesondere in Bauten oder Fahrzeugen möglich.

Swisscom (Schweiz) AG Datum 01.04.2010



5 Preise

Swisscom kann Preise unmittelbar vor der Nutzung einer bestimmten Dienstleistung bekannt geben (z.B. bei WAP-Services) oder sie auf ihrer Website auflisten (z.B. Roamingpreise).

6 Massnahmen gegen Missbräuche und Störungen

6.1 Bestehen begründete Anzeichen für eine rechtswidrige Benutzung eines Anschlusses, wird eine solche von einer zuständigen Behörde angezeigt oder ist eine solche durch rechtskräftiges Urteil festgestellt, kann Swisscom den Kunden zur rechts und vertragskonformen Benutzung anhalten, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos einstellen, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz verlangen.

Swisscom kann die gleichen Massnahmen ergreifen, wenn sie Grund zur Annahme hat, dass der Kunde den Vertrag verletzt oder verletzen wird oder er bei Vertragsabschluss unzutreffende oder unvollständige Angaben gemacht hat oder über ein Endgerät oder den Anschluss des Kunden Schäden oder erhebliche Störungen verursacht werden (beispielsweise an den Anlagen von Swisscom oder Dritten). Kündigt Swisscom aus einem der genannten Gründe den Vertrag, ist der Kunde gemäss den Bestimmungen der Vertragsurkunde über die vorzeitige Vertragsbeendigung zahlungspflichtig.

7 Rufnummer; SIM-Karte

Es besteht kein Anspruch auf Zuteilung oder Beibehaltung einer bestimmten Rufnummer. Swisscom kann zugeteilte Rufnummern oder andere von ihr zugeteilte Adressierungselemente (z.B. IP-Adressen) entschädigungslos zurücknehmen oder ändern, wenn behördliche, betriebliche oder technische Gründe es erfordern. Unter Vorbehalt der Portierung zu einem andern Telekommunikationsanbieter fällt die Rufnummer bei Beendigung des Vertrages bzw. bei Kündigung des Anschlusses entschädigungslos an Swisscom zurück.

Fehlerhafte SIM-Karten ersetzt Swisscom während eines Jahres kostenlos. Falls technisch oder betrieblich erforderlich, ist Swisscom berechtigt, die SIM-Karte jederzeit auszutauschen. Weiter ist Swisscom zwecks Optimierung oder Erweiterung ihrer Dienstleistungen jederzeit berechtigt, dem Kunden entsprechende Daten oder Software auf die SIM-Karte zu laden.

8 Verzeichnis

Swisscom bzw. von ihr beauftragte Dritte tragen auf Wunsch des Kunden dessen Angaben in ein Verzeichnis ein. Es besteht keine Verpflichtung, die von Kunden für den Eintrag angegebenen Daten auf ihre Richtigkeit zu überprüfen. Der Kunde kann im Verzeichnis einen Vermerk anbringen lassen, wonach er keine Werbeanrufe oder Werbemitteilungen erhalten möchte und seine Kundenangaben nicht zu kommerziellen Zwecken

Nutzungsbestimmungen

weitergegeben werden dürfen. Trotzdem kann nicht ausgeschlossen werden, dass der Kunde von Drittpersonen Werbeanrufe oder Werbemitteilungen (z.B. SMS) erhält. Die Verantwortung hierfür liegt beim Anrufenden bzw. Absender der Mitteilung.

9 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Die zur Übertragung bestimmte Rufnummer des Anrufers wird dem Angerufenen grundsätzlich angezeigt, unabhängig davon, ob er in einem Verzeichnis eingetragen ist oder nicht. Der Kunde kann Swisscom kostenlos die permanente Rufnummernunterdrückung in Auftrag geben oder selber pro Anruf die Rufnummernanzeige unterdrücken. Aus technischen Gründen kann in diversen Fällen weder Rufnummernanzeige noch die Rufnummernunterdrückung garantiert werden, namentlich bei Anrufen aus einem fremden Netz oder in ein fremdes Netz sowie bei SMS. Bei Anrufen auf Notrufnummern und auf die Hotlines von Swisscom ist die Unterdrückung der Rufnummernanzeige nicht möglich. Es ist zudem möglich, dass durch die Verwendung von Zusatzleistungen eine Rufnummer (z.B. die Nummer Gebäudezentrale) als diejenige des tatsächlich verwendeten Anschlusses angezeigt wird.

10 Benutzungseinschränkungen

Für Sprach- oder Datenverkehr auf Drittnetzen oder mit Anschlüssen von Drittnetzen sowie für den Internetzugang über den Mobilanschluss bestehen keine Zusicherungen oder Gewährleistungen bezüglich Verfügbarkeit, Qualität, Betrieb oder Support.

Die durch die Sende- und Empfangsanlagen von Swisscom oder durch Endgeräte verursachten elektromagnetischen Felder können andere Geräte wie z.B. Hörgeräte, Herzschrittmacher sowie Haushaltgeräte in ihrer Funktion stören. Um Störungen zu verhindern, sind die von den Herstellern angegebenen Sicherheitsmassnahmen zu beachten und ein genügend grosser Abstand einzuhalten. Der Kunde informiert sich über Benutzungsverbote und -einschränkungen (z.B. Strassenverkehr, Luftverkehr) und hält sich an diese.

11 Unterhalt

Swisscom besorgt den Unterhalt ihrer Netzwerke. Sie nimmt über ihre Hotline Störungsmeldungen entgegen. Swisscom behebt Störungen, welche in ihrem Einflussbereich liegen, so rasch als möglich.

C: Implementierung / Realisierung

12 Prozessleistung Implementierung (Realisierung)

12.1 Die Prozessleistung Implementierung (Realisierung) werden in den servicespezifischen Dokumenten definiert.



- 12.2 Liefer- und Inbetriebnahmetermine verstehen sich als Plandaten und können auch kurzfristig Änderungen erfahren.
- 12.3 Kann ein vereinbartes Inbetriebnahmedatum ohne Verschulden der Parteien nicht eingehalten werden, wird Swisscom das Inbetriebnahmedatum und damit den Beginn der Mindestvertragsdauer angemessen hinausschieben.
- 12.4 Kann ein vereinbartes Ready for Service Datum aufgrund eines Umstandes, welcher im Verantwortungsbereich des Kunden liegt, nicht eingehalten werden oder erfährt dieses aus einem solchen Grund eine Verzögerung,
- beginnt die Mindestvertragsdauer und die Zahlungspflicht des Kunden am vereinbarten Ready for Service Datum, und
- bezahlt der Kunde sämtliche Zusatzkosten, die Swisscom infolge der Verzögerung entstehen, und
- kann Swisscom den Vertrag bis zur Inbetriebnahme jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Bestimmungen

D: Wartung und Managed Services

Prozessleistungen Intervention/Wartung

- 13.1 Die in diesem Abschnitt beschriebenen allgemeinen Prozessleistungen "Intervention" respektive "Wartung" sind nur anwendbar, wenn die Prozessleistung "Intervention" oder "Wartung" im Vertrag oder im Vertragsanhang für die jeweilige Dienstleistung ausdrücklich vereinbart
- 13.2 Grundleistung der Störungsbehebung
- Die Störungsbehebung erfolgt für die vertraglich unter Intervention/Wartung stehenden Geräte während den definierten Unterstützungszeit. Setzt sich die Störungsbehebung über die Unterstützungszeit hinaus fort, kann die Arbeit suspendiert und am nächsten Arbeitstag, während der Unterstützungszeit, fortgesetzt werden.
- 13.2.2 Die Störungsbehebung umfasst:
- Die Eröffnung eines Trouble Tickets durch Swisscom. Dies erfolgt
 - bei aktivem Monitoring der Komponenten, sobald das Management System eine Störung oder Ausfall erkennt. Eine entsprechende Meldung wird den definierten Ansprechpersonen des Kunden mitgeteilt.
 - bei Komponenten ohne aktivem Monitoring, sobald der Kunde eine Störung an das Service Desk meldet. Die Meldung des Kunden beinhaltet eine genaue Fehlerbeschreibung sowie alle für die Störungsbehebung erforderlichen Informationen (z.B. Standort, Komponente und Komponentenbezeichnung, etc.)

Nutzungsbestimmungen

- Das Eingrenzen der Störung durch Ferndiagnose.
- Eine Rückmeldung an den Kunden mit Informationen zur weiteren Störungsbehebung nach Abschluss der Ferndiagnose.
- Die Aktivitäten zur Beseitigung einer Störung. Diese erfolgen je nach vereinbarter Variante der Störungsbehebung (siehe nachfolgend) und im Ermessen von Swisscom alternativ oder in Kombination durch Fernzugriff, Reparieren, Ersetzen defekter Systemteile oder durch Bereitstellung von Umgehungslösungen.
- 13.2.3 Nicht zur Grundleistung der Störungsbehebung gehören insbesondere:
- Aktivitäten von Swisscom zur Beseitigung von durch den Kunden (insbesondere durch Fehlmanipulationen), Dritte oder Einrichtungen, für welche kein Wartungsvertrag mit Swisscom abgeschlossen wurde, verursachte Störungen
- das Einpflegen/Wiederherstellen von Kundendaten
- das Neuaufsetzen kompletter Software-Umgebungen (zum Beispiel eines "CallManagers") sowie das Einspielen von kundenseitig als Backup zur gestellter Daten (beispielsweise Verfügung Konfigurationen)
- 13.3 Swisscom entscheidet für jeden Störungsfall individuell, ob die Störungseingrenzung und -behebung mittels Fernzugriffs oder vor Ort erfolgt.
- 13.4 Ersetzte defekte Hardware-Komponenten gehen mit dem Austausch in das Eigentum von Swisscom über. Erfolgt der Austausch nicht durch Swisscom vor Ort, sendet der Kunde die ersetzte (defekte) Hardware-Komponente innerhalb einer Kalenderwoche an die ihm kommunizierte Adresse von Swisscom zurück.
- 13.5 Swisscom sorgt während der Vertragsdauer und im Rahmen der Lieferbarkeit durch die Hersteller für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen der vertraglich gewarteten Komponenten. Sie behält sich das Recht vor, das Reparaturgut durch Hardware und/oder Software mit vergleichbarer oder verbesserter Funktionalität auszutauschen.
- 13.6 Für Komponenten und Produkte, welche im Vertragsanhang mit einem End of Life Datum versehen sind, wird nur bis zu diesem Datum der entsprechende Support gewährleistet.
- 13.7 Variante: Störungsbehebung vor Ort
- Sofern vertraglich vereinbart, erlaubt diese Variante der Störungsbehebung neben der Grundleistung die Vereinbarung folgender Einsatzoptionen:
- Einsatzoptionen für Techniker und Material:
- Nächster Werktag: Die Bereitstellung von Ersatzmaterial – und sofern erforderlich auch ein vor Ort-Einsatz – erfolgt im Laufe des nächsten Werktags innerhalb der dafür vereinbarten Unterstützungszeiten.

Datum 01.04.2010 Swisscom (Schweiz) AG



- Innerhalb von 4 Stunden (nach Abschluss Ferndiagnose): Die Bereitstellung von Ersatzmaterial und sofern erforderlich ein vor Ort-Einsatz erfolgt innerhalb von 4 Stunden nach der Ferndiagnose. Die Leistung kann mit allen Unterstützungszeiten kombiniert werden.
- Innerhalb von 2 Stunden (nach Abschluss Ferndiagnose): Die Bereitstellung von Ersatzmaterial und wenn erforderlich ein vor Ort-Einsatz erfolgt innerhalb von 2 Stunden nach der Ferndiagnose. Die Leistung kann mit allen Unterstützungszeiten kombiniert werden.
- Die Varianten der Leistungserbringung innerhalb von 2 oder 4 Stunden sind abhängig vom Standort der Service Elemente und können nicht in der ganzen Schweiz erbracht werden.
- 13.8 Variante: Materialaustausch per Kurier
- Sofern vertraglich vereinbart, umfasst diese Variante der Störungsbehebung neben der Grundleistung:

die Zustellung von Hardware-Ersatzkomponenten (Geräte oder Geräteteile) mittels Kurier (oder äquivalentem Zustelldienst) während der Unterstützungszeiten innerhalb von 6 Sunden nach Eröffnung des Trouble Tickets.

- Der Austausch der Ersatz-Komponenten gegen die defekten Hardwarekomponenten vor Ort erfolgt durch den Kunden selbst.
- 13.9 Variante: Postwartung
- Sofern vertraglich vereinbart, umfasst diese Variante der Störungsbehebung neben der Grundleistung: den Versand von Ersatzkomponenten für die defekten Komponenten per Post, spätestens am Arbeitstag (Montag bis Freitag, ausgenommen Feiertage) nach Eröffnung eines Trouble Tickets.
- Der Austausch der Ersatz-Komponenten gegen die defekten Hardwarekomponenten vor Ort erfolgt durch den Kunden selbst.

E: Gemeinsame Bestimmungen

Leistungsanpassungen

- 14.1 Im Zuge der Serviceweiterentwicklung kann Swisscom ihre Leistungen jederzeit anpassen, sofern die Nutzung der betroffenen Dienstleistung nicht unzumutbar davon betroffen wird.
- 14.2 Anpassungen der Leistung oder der technischen Basis können dazu führen, dass der Kunde an seinen Installationen und Ausrüstungen Änderungen vornehmen muss. Diesbezüglich besteht in keinem Fall ein Entschädigungsanspruch des Kunden und Swisscom lehnt jede Haftung hieraus ab.
- 14.3 Leistungsanpassungen treten an den von Swisscom bestätigten Inbetriebnahmedaten in Kraft.

Nutzungsbestimmungen

14.4 Kündigt Swisscom den Vertrag für einen Service während der Mindestvertragsdauer, und ist eine Migration auf einen gleichwertigen Service nicht möglich, entschädigt sie den Kunden mit der Hälfte des bezahlten Entgelts für die Dauerleistungen des gekündigten Services während des vergangenen Vertragsjahres.

Generelle Bestimmungen

15.1 Ausrüstungen, Standorte

- 15.1.1 Der Kunde trifft in seinem Einflussbereich die zum Schutz des Eigentums von Swisscom oder ihrer Unterlieferanten erforderlichen Vorkehrungen Massnahmen und verpflichtet sich, Komponenten der jeweiligen Services, die an einem bestimmten Standort installiert wurden, an diesem Standort zu belassen. Eine Verschiebung bedarf der vorgängigen schriftlichen Zustimmung von Swisscom. Aufwendungen, welche durch die Verschiebung von Komponenten ohne vorgängige Zustimmung von Swisscom anfallen, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- Es ist dem Kunden untersagt Änderungen, 15.1.2 Reparaturen, Wartungen oder sonstige Eingriffe an Komponenten und/oder Konfigurationsdaten jeweiligen Services vorzunehmen. Weiter ist es dem Kunden untersagt, Komponenten für andere als die vereinbarten Zwecke zu verwenden.

15.2 Urheberrechts-Verwertungsabgaben

Der Kunde ist verpflichtet geschützte Inhalte Dritter nur rechtmässig zu verwenden. Er ist namentlich beim Einspielen geschützter Musikproduktionen (oder Teilen davon) verantwortlich für die Beschaffung aller erfoderlichen Rechte.

- 15.3 Beseitigung von Gefahrenlagen und Vorkehrungen gegen Fremdeinwirkungen
- Swisscom ist berechtigt, zur Verhinderung oder Behebung von Gefahrenlagen sowie von Störungen welche durch den Kunden oder Dritte verursacht werden, Massnahmen zu ergreifen und den Kunden auf seine Kosten zu verpflichten, am Kundenstandort notwendige Vorkehrungen zu treffen.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass nur berechtigte Personen Zugang zu Komponenten und Informationen (namentlich System-Zugangsinformationen, Passwörtern, Chiffrier- und Sicherheitsvorrichtungen, etc) haben. Er erteilt die Berechtigungen und sorgt für geeignete Sicherheitsmassnahmen. Er ist im Weiteren verpflichtet, Sicherheitselemente und Informationen geheim zu halten und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen.
- Bei Verlust oder Offenlegung von Sicherheitselementen, Feststellung von missbräuchlicher Verwendung oder sonstigen unvorhergesehenen und Swisscom

Swisscom (Schweiz) AG Datum 01.04.2010



beeinträchtigenden Ereignissen informiert der Kunde unverzüglich Swisscom.

Swisscom behält sich vor, bei Feststellung von Sicherheitsrisiken die Datenübermittlung, unter umgehend schriftlicher Mitteilung an den Kunden, jederzeit zu unterbrechen. Über die Wiederaufschaltung der Datenübermittlung entscheidet in diesem Fall der Kunde. Swisscom behält sich die Einführung anderer Sicherheitselemente oder die Authentifizierung in anderer Form vor. Bei Verwendung digitaler Zertifikate, die durch den Kunden selbst oder durch Dritte erstellt wurden, ist Swisscom von der Haftung befreit.

Die berechtigten Ansprechpersonen des Kunden für Bestellungen, Kündigungen, Änderungen (Moves, Adds, Changes), Störungsmeldungen und betriebliche Informationen werden durch den Kunden definiert und gemeinsam mit Swisscom erfasst. Änderungen der Ansprechpersonen müssen durch den Kunden in schriftlicher oder in einer anderen durch Swisscom vorgesehener Form mitgeteilt werden.

Die zur Meldung von Störungen berechtigten Personen können Einsätze auch ausserhalb der vereinbarten Unterstützungszeiten mit entsprechender Kostenfolge bei der von Swisscom mitgeteilten Kontaktstelle

Die Störungsbehebung kann für die Zeiträume, in welchen die Ansprechperson des Kunden für Swisscom nicht erreichbar ist, suspendiert werden.

15.4 Nutzung durch Dritte

Der Kunde ist für die Nutzung der Services durch Dritte verantwortlich und gegenüber Swisscom zur Bezahlung dieser verpflichtet. Swisscom schliesst in diesem Zusammenhang jede Haftung aus.

Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

16.1 Allgemein

Swisscom erstellt die Rechnung aufgrund Aufzeichnungen von Daten an den Anschlüssen. Diese gelten auch dann als richtig, wenn der Kunde Einwände gegen die Rechnung erhebt, die technischen Abklärungen von Swisscom aber keine Anhaltspunkte für Fehler ergeben.

Roaminggebühren können vielfach erst mit zeitlicher Verzögerung in Rechnung gestellt werden.

16.2 Die Pflicht zur Bezahlung von wiederkehrenden Leistungen und Dauerleistungen beginnt mit dem Datum der Bereitstellung der Leistung durch Swisscom.

16.3 Kann der Kunde anfänglich nur Teilfunktionen nutzen, erhebt Swisscom bis zur vollständigen initialen Übergabe eine reduzierte Gebühr.

Nutzungsbestimmungen

16.4 Die Rechnungsstellung von "on demand" Leistungen beruht auf den Aufzeichnungen von Swisscom bzw. denjenigen anderer Netzbetreiber. Diese gelten auch dann als richtig, wenn der Kunde Einwände gegen die Rechnung erhebt, die Abklärungen von Swisscom, resp. der betroffenen Netzbetreiber, jedoch keine Anhaltspunkte für Fehler ergeben. Betreffen die Einwände nur einen Teilbetrag der Rechnung, so ist der Kunde verpflichtet, Swisscom den unbeanstandeten Teil der Rechnung fristgerecht zu bezahlen.

16.5 Bezahlt der Kunde nicht fristgerecht, kann Swisscom die Erbringung der vertraglichen Leistung nach einmaliger und erfolgloser Mahnung aussetzen.

16.6 Bestellt oder bezieht der Kunde über seinen Anschluss Waren oder Dienstleistungen, kann Swisscom die entsprechenden Beträge auf der Fernmelderechnung belasten. Swisscom ist berechtigt, diejenigen Daten an Dritte weiterzugeben, welche diese benötigen, um ihre Forderungen gegenüber dem Kunden belegen zu können.

Gewährleistungsausschlüsse

17.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass trotz aller Anstrengungen von Swisscom, dem Einsatz zeitgemässer Technologien und der Beachtung gängiger Sicherheitsstandards keine absolute Sicherheit und Fehlerfreiheit gewährleistet werden kann. Die mit der Nutzung verbundenen Risiken trägt der Kunde, es sei denn, Swisscom habe sich vertraglich zu speziellen diesbezüglichen Leistungen verpflichtet.

17.2 Für Leistungen, Teilleistungen und Komponenten welche nicht durch Swisscom erbracht und/oder bereitgestellt werden sowie daraus resultierende Leistungsbeeinträchtigungen, übernimmt Swisscom keine Gewähr.

17.3 Swisscom übernimmt keinerlei Haftung oder Gewährleistung für die über den Anschluss bezogenen oder bestellten Dienstleistungen oder Waren, auch dann nicht, wenn Swisscom das Inkasso von Drittforderungen gegenüber dem Kunden durchführt.

17.4 Swisscom gibt keine Zusicherung und übernimmt keine Haftung bezüglich Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität, Recht- und Zweckmässigkeit, Verfügbarkeit sowie zeitgerechter Zustellung von Informationen, welche über den Anschluss zugänglich gemacht werden. Swisscom erstattet keine Gebühren zurück und übernimmt keine Haftung für Schäden aus Downloads.

17.5 Benutzt der Kunde seinen Anschluss zum Bezug von Waren oder Dienstleistungen Dritter, ist Swisscom soweit nicht ausdrücklich Anderes vereinbart ist - nicht Vertragspartner.

Swisscom (Schweiz) AG Datum 01.04.2010