Leistungsbeschreibung

Swisscom Line company

Inhaltsverzeichnis

1 Übersicht zum Service 3
2 Definitionen 3
2.1 Service Access Interface Point SAIP 3
3 Ausprägungen und Optionen 4
3.1 Standardleistungen 4
3.2 Optionen 4
3.2.1 Option ML 2/2 4
3.2.2 Option ML 3/3 4
3.2.3 Option Internet 4
3.2.4 Option Ausfallsicherung 4
3.2.4.1 USB-Stick für die Ausfallsicherung Festnetz (Mobile Failover) 5
3.2.4.2 Gewährleistung und Haftung 5
4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten 5
5 Service Level und -Reporting 6
5.1 Service Level 6
5.1.1 Maintenance Window 6
5.1.2 Störungsannahme 6
5.2 Service Level Reporting 6
6 Rechnungsstellung und Mengenreport 7
7 Besondere Regelungen / Voraussetzungen 7
7.1 Fernwartung der Router 7
7.2 Sicherheit 7
7.3 Telefonie Dienstanbieter 7
7.4 Grenzüberschreitende Datenzugriffe 8

1 Übersicht zum Service

Swisscom Line company ist das Ersatzprodukt für die traditionellen Analog/ISDN-Einzelanschlüsse. Es basiert auf der All IP-Plattform von Swisscom, welche eine konvergente Kommunikation auf Basis des Internet Protokolls (IP) ermöglicht. Die Anwendung hinter dem Anschluss ist ein klassisches Telefon. Sonderanwendungen, wie z. B. Alarmanlagen, Modems oder Liftanlagen sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung und müssen gesondert vereinbart werden.

Option ML 3/3
- 3 Linien, 3 Rufnummern

Internet Option
- IP Anschluss, Datenrate 10/1 Mbit/s (Download/Upload)

Option ML 2/2
- 2 Linien, 2 Rufnummern

Option Ausfallsicherung
- USB-Sick und USV

Swisscom Line company
- 1 Linie, 1 Rufnummer
- HD Telefonie (endgeräteabhängig)
- min. 1 a/b Schnittstelle
- min. 2 Ethernet Ports

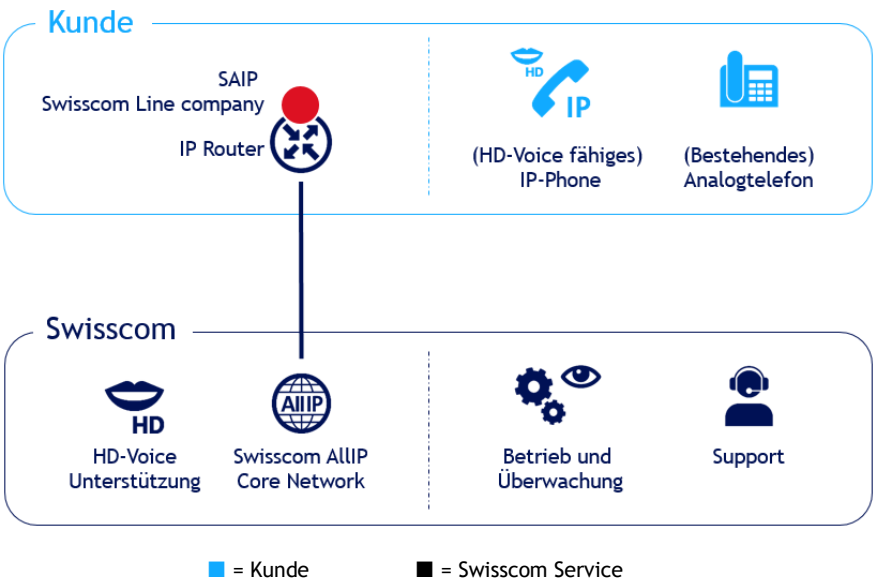
Inhalt dieser Leistungsbeschreibung sind IP-basierte Festnetz-Telefonieanschlüsse. Die Ausprägungen und Optionen des hierzu erbrachten Services Swisscom Line company finden sich im Kapitel 3 (siehe unten).

2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point SAIP

Der Access Interface Point (SAIP) ist der vertraglich vereinbarte, geografische und/oder logische Punkt, an dem ein Service dem Leistungsbezüger bereitgestellt und optional überwacht wird, sowie die erbrachten Service Level ausgewiesen werden.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungskomponenten von Swisscom Line company:



Der SAIP ist die Schnittstelle zum kundenseitigen Anschluss der Endgeräte an den IP Router von Swisscom.

3 Ausprägungen und Optionen

Standardausprägungen	Swisscom Line company
Basistelefonie mit 1 Line/1 Rufnummer	●
a/b Schnittstelle	●
Mindestens 2 Ethernet Ports	●
Unterstützung HD Telefonie (endgeräteabhängig)	●
Unterstützung Rufnummernanzeige (endgeräteabhängig)	●

Optionen	
Option ML 2/2: 2 Linien, 2 Rufnummern	○
Option ML 3/3: 3 Linien, 3 Rufnummern	○
Option Internet: IP Anschluss, Datenrate 10/1 Mbit/s (Download/Upload)	○
Option Ausfallsicherung	○

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis

3.1 Standardleistungen

Der Service Swisscom Line company bietet eine Linie und eine Rufnummer, HD-Telefonie (abhängig von den verwendeten Endgeräten), mindestens eine a/b Schnittstelle und mindestens zwei Ethernet Ports.

Die subjektive akustische Wahrnehmung der mittels VoIP übertragenen Sprache ist bei geeigneten Datennetzwerken (abhängig von der verwendeten Kodierung und Kompression) mit der Sprachqualität der traditionellen (TDM-) Telefonie vergleichbar oder besser (HD Telefonie, endgeräteabhängig).

Die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen wird, sofern technisch möglich, grundsätzlich angezeigt, und zwar unabhängig davon, ob er in einem Verzeichnis eingetragen ist oder nicht. Der Kunde kann die Rufnummer permanent oder pro Anruf kostenlos unterdrücken. Aus technischen Gründen kann weder die Rufnummernanzeige noch deren Unterdrückung garantiert werden, namentlich bei Anrufen aus einem fremden Netz oder in ein fremdes Netz. Bei Anrufen auf Notrufnummern, auf den Transkriptions-Dienst für Hörbehinderte und auf die Hotlines, auf welchen Swisscom Störungsmeldungen entgegennimmt, ist die Unterdrückung der Rufnummernanzeige nicht möglich. Die Rufnummernanzeige kann auch die Anzeige des Vor- und Nachnamens desjenigen Kunden beinhalten, von dessen Anschluss aus der Anruf erfolgt.

3.2 Optionen

Der Kunde kann zu den Standardleistungen gegen Aufpreis zusätzliche Optionen vereinbaren:

3.2.1 Option ML 2/2

Unter der Option ML 2/2 stellt Swisscom zwei Linien und zwei Rufnummern bereit.

3.2.2 Option ML 3/3

Unter der Option ML 3/3 stellt Swisscom drei Linien und drei Rufnummern bereit.

3.2.3 Option Internet

Die Option Internet bietet einen Internetzugang mit bis zu 10 Mbit/s im Download und 1 Mbit/s im Upload.

3.2.4 Option Ausfallsicherung

Die Option Ausfallsicherung eignet sich speziell für Notruftelefone, die selten genutzt werden, deren Funktionsfähigkeit im Notfall aber wichtig ist. Das Angebot eignet sich hingegen nicht für geschäftskritische oder andere Anschlüsse, für welche Hochverfügbarkeit gewährleistet sein muss.

3.2.4.1 USB-Stick für die Ausfallsicherung Festnetz (Mobile Failover)

Der kostenlos zur Verfügung gestellte USB-Stick (Failover-Stick) darf ausschliesslich am Standort des Festnetzanschlusses eingesetzt werden und erfordert die Verwendung eines geeigneten Routers (Modem). Mit dem Mobile Failover ermöglicht Swisscom bei Erfüllung technischer Rahmenbedingungen (ausreichende Mobilfunkabdeckung) eine alternative Telefonverbindung bei temporärem Ausfall des Swisscom Festnetzes.

3.2.4.2 Gewährleistung und Haftung

Die Option bietet keine Gewähr für ein unterbruchsfreies Funktionieren von Swisscom Line company.

Jede Haftung im Zusammenhang mit dem USB-Stick wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen wegbedungen.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Swisscom unterscheidet beim Service Swisscom Line company zwischen einmaligen und wiederkehrenden Leistungen. Deren Umfang und die Aufgabenverteilung zwischen Swisscom und Kunde sind in der Tabelle unten definiert.

Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S= Swisscom / K = Kunde)	S	K
Bereitstellung des Services		
1. Bereitstellung des Routers	✓	
2. Bereitstellung des Service Accesses	✓	
3. Installation des Routers und der Endgeräte		✓[1]

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S= Swisscom / K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Betrieb und Wartung des Services Swisscom Line company	✓	
2. Service Desk 7x24h	✓	
3. Incident Management	✓	

[1] Self Service oder gegen Aufpreis: Installation durch Partner

5 Service Level und -Reporting

5.1 Service Level

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Support Time. Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Availability, Process und Security) sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen.

Folgende Service Levels werden für die Serviceausprägungen (siehe Kapitel 3) erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Ausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

Service Level & Zielwerte		Swisscom Line company
Operation Time		
Operation Time	Mo-So 00:00-24:00	●
Provider Maintenance Window	(siehe unten, Kap. 5.1.1)	●
Support Time		
Support Time	Mo-Fr 07:00-18:00	●
Störungsannahme	Mo-So 00:00-24:00	●
Availability		
Service Availability	Best Effort	●
Process		
Service Fulfillment		
Ready for Service	Best Effort	●
Security		
	Basic (ITSLB)	●

● = Standard

5.1.1 Maintenance Window

Swisscom informiert mit angemessener Vorlaufzeit über Betriebsunterbrüche, wie sie etwa bei Wartungsarbeiten (Einführung neuer Technologien oder Software-Updates usw.) notwendig werden. Swisscom hält solche Unterbrüche angemessen kurz und legt diese nach Möglichkeit in die verkehrsarme Zeit, etwa nachts. Informationen werden auf dem Portal von Swisscom (www.swisscom.ch) publiziert.

5.1.2 Störungsannahme

Die Störungsanalyse und -Bearbeitung erfolgen reaktiv aufgrund von Störungsmeldungen durch den Kunden.

5.2 Service Level Reporting

Im Leistungsumfang von Swisscom Line company wird standardmässig kein Service Level Report erstellt.

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

Der Service wird monatlich rückwirkend fakturiert. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Registrierung durch den Kunden oder auch ohne Registrierung, spätestens jedoch 21 Tage nach der Aufschaltung des Signals durch Swisscom. Eine vom Kunden zu vertretende Verzögerung enthebt ihn nicht der Zahlungspflicht.

Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag 1/30 der monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt werden.

Der Sprachverkehr ausserhalb des Datennetzwerks des Kunden wird zu den Preisen gemäss gesonderter Swisscom-Vereinbarung in Rechnung gestellt.

7 Besondere Regelungen / Voraussetzungen

7.1 Fernwartung der Router

Swisscom behält sich vor, zur Aufrechterhaltung und Optimierung ihrer Dienstleistungen und zu Konfigurations- und Supportzwecken jederzeit und ohne spezielle Vorankündigung auf die beim Kunden für die Nutzung der Leistung installierten Router zwecks Fernwartung, Funktionskontrollen und Patch-Management zuzugreifen.

Swisscom kann vorsehen, dass der Zugriff des Kunden auf das zu seinem Internetzugang gehörende Endgerät ausschliesslich online über den von Swisscom bereitgestellten Zugang erfolgt. Swisscom ist berechtigt, auf dem Endgerät vorhandene Daten in ihre Datenbank zu übertragen. Swisscom ist berechtigt, Massnahmen betreffend Sicherheit zu treffen.

Im Rahmen der Fernwartung erhält Swisscom Einblick in diejenigen Dateien des Kunden, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Konfiguration des Endgeräts sowie der Internet Services stehen. Die an das Endgerät angeschlossenen Computergeräte (PC, Notebook) des Kunden sind von der Fernwartung ausgeschlossen und Swisscom erhält keinen Einblick in die auf diesen Geräten vorhandenen Daten. Ebenso ist der Zugriff Dritter auf die Endgeräte ausgeschlossen.

Um eine möglichst hohe Sicherheit des Wireless LAN zu gewährleisten, verwaltet Swisscom den WLAN-Schlüssel auf einem zentralen Server. Bei einem Reset des Routers wird unter Umständen eine alte Router-Software durch eine neue, leistungsfähigere ersetzt. Bei diesem Vorgang kann es vorkommen, dass ein neuer, mit einem Zufallsalgorithmus generierter und zentral gespeicherter WPA-Schlüssel den bisherigen, lokal gespeicherten WLAN-Schlüssel ersetzt bzw. ein bisher noch offenes, ungesichertes Netzwerk schützt. Dadurch wird die Sicherheit erhöht.

Swisscom haftet nicht für nach der Fernwartung auftretende allfällige Schäden an der Hardware der Kunden, sofern diese nicht nachweislich durch die Fernwartung von Swisscom verschuldet worden sind.

7.2 Sicherheit

Bei der Benutzung des Internets besteht für den Kunden die folgenden Datenschutzrisiken: Unverschlüsselt verschickte E-Mails können von unbefugten Dritten gelesen, verändert, unterdrückt oder verzögert werden. Absender können verfälscht werden. Beiträge in Newsgroups, Foren und Chats können gefälscht, verfälscht und durch Dritte ausgewertet werden. Unter Umständen können Dritte den Internetverkehr im World Wide Web (www) überwachen und Benutzernamen sowie Passwörter in Erfahrung bringen.

Die Verschlüsselung von Daten verbessert die Vertraulichkeit und Verlässlichkeit der Informationen. Abschirmungen nach aussen (Firewalls) können verhindern, dass unbefugte Dritte in das Netz des Kunden eindringen. Entsprechende Massnahmen zur Sicherung seines Netzwerks und seiner Daten obliegen dem Kunden.

7.3 Telefonie Dienstanbieter

Während der Dauer des vorliegenden Service Vertrags verzichtet der Kunde auf das Recht der freien Wahl des Dienstanbieters (Carrier Preselection, CPS), d.h. er bezieht für die vereinbarten Rufnummern ausschliesslich Festnetz Telefonieleistungen von Swisscom.

7.4 Grenzüberschreitende Datenzugriffe

Die im Rahmen der Leistungserbringung vom Kunden an Swisscom übermittelten Daten (Kundendaten) werden grundsätzlich von Swisscom in der Schweiz bearbeitet. Eine Datenbearbeitung durch von Swisscom beigezogene Dritte und/oder aus dem Ausland erfolgt ausschliesslich im Einklang mit den einschlägigen Vorschriften der schweizerischen Fernmelde- und Datenschutzgesetzgebung. Solche Bearbeitungen können insbesondere durch Mitarbeitende mit Wohnsitz im Ausland (Grenzgänger) oder auf Reisen sowie durch Wartungsabteilungen ausländischer Herstellerfirmen stattfinden.

Ein Partner von Swisscom erbringt Supportleistungen für Swisscom Line company. Er erhält dabei Zugriff auf die Stamm- und Inventardaten des Kunden.

Ist die Übermittlung von Kundendaten Teil des Vertragszwecks (z.B. Roaming, Anbindung von Auslandstandorten des Kunden), ist der Kunde selbst für die Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen verantwortlich.