Leistungsbeschreibung

Enterprise SIP

Inhaltsverzeichnis

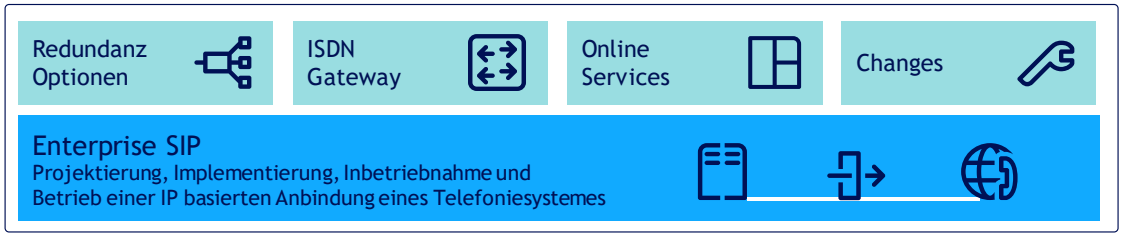
1 Übersicht zum Service ... 3
2 Definitionen ... 4
2.1 Service Access Interface Point (SAIP) ... 4
2.2 Servicespezifische Definitionen ... 5
3 Ausprägungen und Optionen ... 5
3.1 Definition der Serviceausprägungen ... 6
3.2 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen ... 7
4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten ... 9
5 Service Level und Service Level Reporting ... 10
5.1 Service Level ... 10
5.2 Service Level Reporting ... 11
5.3 Entschädigungsregelung ... 11
6 Rechnungsstellung und Mengenreport ... 12
6.1 Rechnungsstellung ... 12
6.2 Mengenreport ... 12
7 Besondere Regelungen / Voraussetzungen ... 12
7.1 Allgemein ... 12
7.2 Am Kundenstandort installierte Serviceelemente (CPE) ... 13
7.3 Inbetriebnahmetests ... 13
7.4 Funktionskontrolle bei redundant geführten Anschlüssen ... 13
7.5 Rufnummern ... 14
7.6 Telefonie Dienstanbieter ... 14
7.7 Sprachverkehr ... 14
7.8 Sprachqualität ... 14
7.9 Notrufe ... 14
7.10 Service-Optionen ... 14
7.11 Datenschutzbestimmungen ... 14
7.11.1 Datenbearbeitung aus dem In- oder Ausland ... 14

1 Übersicht zum Service

Der Service Enterprise SIP (Session Initiation Protocol), nachfolgend „Service“ genannt, bietet über geeignete Datennetzwerke Zugang zur öffentlichen Telefonie mit zentral bereitgestellten Netz-Funktionen.

Enterprise SIP dient dem Anschluss einer bestehenden Teilnehmervermittlungs-Einrichtung des Kunden (PBX, Private Branch Exchange) an das öffentliche Telefonnetz. Enterprise SIP wird nur für Standorte in der Schweiz und über eine Swisscom IP basierte WAN-Anbindung angeboten. Am Kundenstandort erfolgt der Anschluss entweder direkt über das VoIP Protokoll (SIP Trunking) an einer Ethernet-Schnittstelle oder über einen bereitgestellten ISDN Media Gateway mittels einer ISDN basierten Schnittstelle. Die Leistung mit den zugehörigen Rufnummern und den freigegebenen Funktionen wird an dieser Schnittstelle erbracht.

Enterprise SIP beinhaltet in der Serviceausprägung «Standard» einen eSBC (enterprise Session Border Controller) sowie einen Swisscom IP Access. Mit der Serviceausprägung «Unbundled» (ohne eSBC und ohne den zusätzlich erforderlichen Swisscom IP Access) wird die Leistung zentral an einer logischen VoIP Schnittstelle (SIP Trunking) erbracht. Die Anbindung bei Unbundled erfolgt über einen separaten Swisscom IP Access oder über ein Swisscom Data Center. Die Serviceausprägung «WAN» beinhaltet ebenfalls einen eSBC, der Swisscom IP Access wird jedoch vorausgesetzt und ist nicht Teil von Enterprise SIP. Die Serviceausprägung «Cloud» erlaubt die Nutzung des Breakout eines Cloud-Telefonieanbieters. Aktuell unterstützt: Direct Routing Services von Microsoft Teams Phone System.



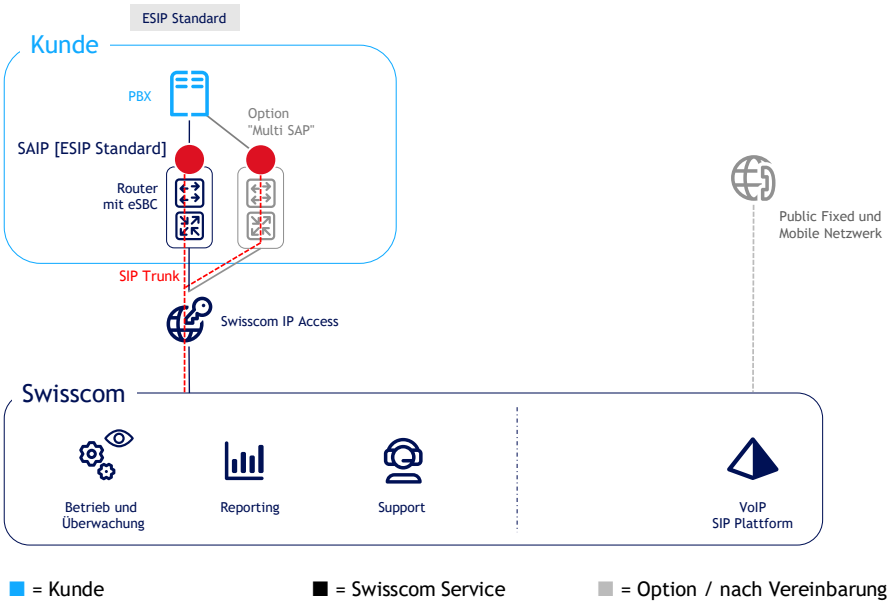
2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

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

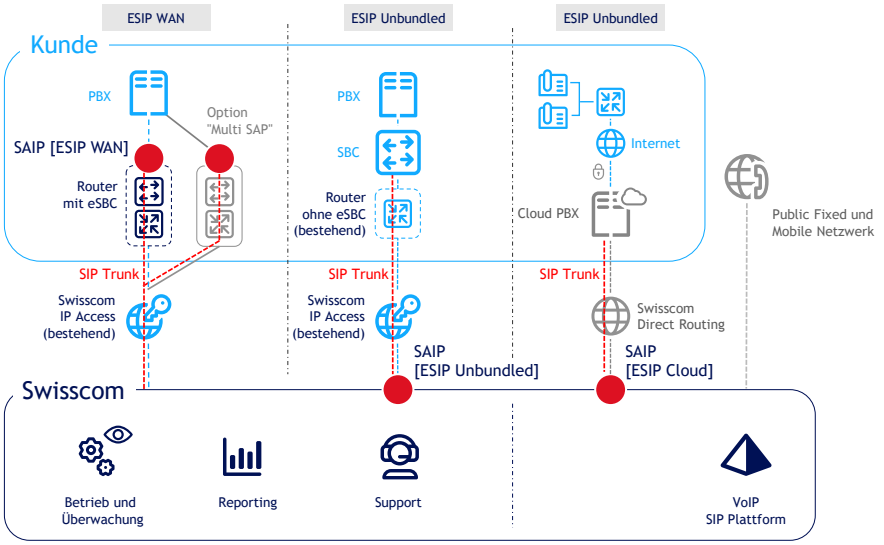
Folgende rein schematische Darstellungen dienen der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten von Enterprise SIP in den verschiedenen Serviceausprägungen mit dediziertem Swisscom IP Access, über einen bestehenden Swisscom IP Access oder über eine Cloud Verbindung zu Cloud-Telefonieanbietern.

- Mit dediziertem Swisscom IP Access (Serviceausprägung Enterprise SIP Standard):



■ = Kunde ■ = Swisscom Service ■ = Option / nach Vereinbarung

- Über bestehenden Swisscom IP Access (Serviceausprägungen Enterprise SIP WAN und Enterprise SIP Unbundled) oder als Verbindung zu einem Cloud-Telefonieanbieter (Serviceausprägung Enterprise SIP Cloud):



■ = Kunde ■ = Swisscom Service ■ = Option / nach Vereinbarung

2.2 Servicespezifische Definitionen

Begriff	Beschreibung
Basic Service Level Kategorie	Störungsanalyse und -Bearbeitung erfolgen reaktiv aufgrund von Störungsmeldungen durch den Kunden. Die Verfügbarkeit für einen Service wird als nicht garantierter Richtwert angegeben. Dabei handelt es sich um einen auf Erfahrungswerten basierenden Mittelwert. Es wird kein Service Level Report zur Verfügung gestellt.
ESIP	Enterprise SIP
Premium Service Level Kategorie	Swisscom überwacht die Service Availability des Service aktiv, das heisst die Störungsanalyse und -Bearbeitung wird auf Grund von Netzmanagement-Alarmen eingeleitet. Störungsmeldungen durch den Kunden sind ebenfalls möglich. Swisscom bezeichnet pro SAIP die in diesem Service Level Agreement definierten Kenngrössen für die Messung der Leistungsqualität und wendet bei deren Nichteinhaltung die zugehörigen Entschädigungsregelungen an. Die Service Availability am SAIP wird in einem Service Level Report ausgewiesen und zur Verfügung gestellt.
Verwendung des Begriffes Service Access Point (SAP)	Der Begriff Service Access Point (SAP) wird in Bezug auf den Enterprise SIP Service synonym zum Begriff Service Access Interface Point (SAIP) verwendet.

3 Ausprägungen und Optionen

	Inkl. Swisscom IP Access	Über bestehenden Swisscom IP Access		
Leistungsausprägungen	Enterprise SIP Standard [inkl. eSBC]	Enterprise SIP WAN [inkl. eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [ohne eSBC]	Enterprise SIP Cloud [inkl. virtual eSBC]
SIP Trunk Verbindung	●	●	●	●
Swisscom IP Access inklusive	●	–	–	–
eSBC	●	●	–	–
Standard- Notrufnummernrouting	●	●	●	●
Dynamisches Notrufnummernrouting E112	●	●	●	–
ODS only User	●	●	●	●
Optionen				
ISDN Media Gateway	○	–	–	–
Umleitungsszenarien	○	○	○	○
API zu Umleitungsszenarien	○	○	○	○
Multi SAP	○	○	–	–
Multi PBX	●	●	–	–
Multi Server	●	●	○	–
Trunk Failover	○	○	○	–
Advanced Monitoring	○	○	○	○
Channel Split	○	○	○	○
Bursting	○	○	○	○

Leistungsausprägungen	Inkl. Swisscom IP Access	Über bestehenden Swisscom IP Access		
	Enterprise SIP Standard [inkl. eSBC]	Enterprise SIP WAN [inkl. eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [ohne eSBC]	Enterprise SIP Cloud [inkl. virtual eSBC]
Antispoofing	○	○	○	○
Call Filter	○	○	○	○
Ausgehende Anrufe sperren	●	●	●	●
Shared Connectivity	—	—	●	—
Individuelles Notrufnummernrouting	○	○	○	○
SNMP Read Access	○	—	—	—
Verkehrsmessungen	○	○	○	○
Service Requests (Minor und Major Changes)	○	○	○	○

● = Standard (im Preis inbegriffen) ● = Wählbar (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis — = Nicht erhältlich

Die folgende Tabelle zeigt, welche Kombinationen von Serviceausprägungen zu Service Level Kategorien (s. Kapitel 5.1) möglich sind:

Service Level Kategorie	Inkl. Swisscom IP Access	Über bestehenden Swisscom IP Access		
	Enterprise SIP Standard [inkl. eSBC]	Enterprise SIP WAN [inkl. eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [ohne eSBC]	Enterprise SIP Cloud [inkl. virtual eSBC]
Basic				
▪ SDT8	✓	✓	✓	✓
Premium				
▪ SDT1	✓	✓	✓	✓
▪ SDT1 Light	✓	x	x	x
▪ SDT8	✓	✓	✓	✓

✓ = Unterstützte Kombination x = Nicht unterstützte Kombination

3.1 Definition der Serviceausprägungen

Der Service wird in den folgenden Serviceausprägungen angeboten:

Serviceausprägung	Definition
Enterprise SIP Standard	Enterprise SIP Standard ist ein SIP Trunk Anschluss über einen geeigneten und dedizierten Swisscom IP-Anschluss für die Übertragung der Sprachkanäle. Den SAIP bildet das LAN-Interface des Routers am Kundenstandort. Der Service beinhaltet den Zugang in das öffentliche Telefonienetz über die VoIP Plattform wie auch den Swisscom IP Access.
Enterprise SIP WAN und Enterprise SIP Unbundled	Enterprise SIP WAN und Unbundled setzen an mindestens einem Kundenstandort einen geeigneten und mittels separatem Vertrag vereinbarten Swisscom IP-Anschluss mit der im Anhang Enterprise SIP definierten und für den Sprachverkehr priorisierten Bandbreite voraus. Bei Enterprise SIP WAN ist der SAIP das LAN-Interface des Routers am Kundenstandort.

Serviceausprägung	Definition
	Bei Enterprise SIP Unbundled ist der SAIP auf der SIP Core Plattform von Swisscom. Ein dedizierter Session Border Controller (SBC) am Kundenstandort wird über einen SIP Trunk direkt mit dem SIP Core von Swisscom angebunden. Es dürfen ausschliesslich von Swisscom zertifizierte SBCs eingesetzt werden. Kommunikationssysteme auf Kundenseite (u.a. PBX und SBC) sowie der Swisscom IP Access sind in diesen Ausprägungen nicht Gegenstand der Leistung.
Enterprise SIP Cloud	Enterprise SIP Cloud ermöglicht den Zugang zum öffentlichen Telefonienetz aus der Umgebung eines Cloud-Telefonie Anbieters wie z.B. Microsoft Teams. Der Zugang vom Endbenutzer zum Cloud-Telefonieanbieter ist nicht Gegenstand der Leistung und muss durch den Kunden bereitgestellt werden. Der SAIP befindet sich am Interface des virtuellen SBC im Swisscom SIP Core. Dieser ist über Internet mit dem Cloud- Telefonieanbieter verbunden.

3.2 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen

Leistungsausprägungen und Optionen	Definition
SIP Trunk Verbindung	Eine SIP Trunk Verbindung ermöglicht den Zugang ins öffentliche Telefonienetz über ein IP basiertes Datennetzwerk.
Swisscom IP Access inklusive	Ein Swisscom IP Anschluss am Kundenstandort wird für die Herstellung der SIP Trunk Verbindung genutzt.
eSBC	Der eSBC ist eine Netzwerkkomponente die die Interoperabilität zwischen dem Kommunikationssystem des Kunden (PBX) und der Swisscom SIP Infrastruktur ermöglicht. Der eSBC kann auch als virtualisierte Komponente konfiguriert werden.
Standard-Notrufnummernrouting	Frei definierbare Standortzuteilung für jede einzelne Rufnummer um eine korrekte Zustellung von Notrufen sicherzustellen. Durch den Kunden im Kundenportal konfigurierbar, inkl. Erfassung von neuen Standorten.
Dynamisches Notrufnummernrouting E112	Identifikation des Standortes anhand einer durch die PBX des Kunden in den SIP Header eingefügten Standort ID. Voraussetzung ist die Unterstützung dieser Funktion durch die Kunden PBX sowie die Pflege von Standorten und IP Adressen Zuteilung durch den Kunden
ODS only User	Diese Benutzerrolle erlaubt es einem My Swisscom Business Benutzer des Kunden ausschliesslich die Umleitungsszenarien zu konfigurieren.
ISDN Media Gatway	Für die Nutzung der Enterprise SIP Funktionen an einer Zeitmultiplex (TDM) basierten Schnittstelle werden ISDN Media-Gateways (PRI und BRI) durch Swisscom am jeweiligen Standort des Kunden in der Schweiz installiert und gewartet. Die Option ISDN Media Gateway stellt in Verbindung mit einer TDM-PBX nur eine eingeschränkte Auswahl der bisherigen ISDN-Anschlussfunktionalitäten zur Verfügung. Die Liste der am Anschluss verfügbaren ISDN-Funktionalitäten ist auf Anfrage separat erhältlich. Es besteht kein Anspruch auf den Einsatz eines bestimmten ISDN Media Gateways.
Umleitungsszenarien	Umleitung von eingehenden Anrufen auf beliebige, im Vorfeld definierte, individuelle Zielnummern.
API zu Umleitungsszenarien	Mittels dieses API können die Umleitungsszenarien vom Service Management System des Kunden aktiviert werden, somit auch unabhängig von einem eventuellen Wartungsfensters von My Swisscom Business.
Multi SAP	Terminierung eines SIP Trunk Services an mehreren Standorten (SAP). Alle Anschlüsse sind aktiv und können gleichzeitig genutzt werden.

Leistungsausprägungen und Optionen	Definition
Multi PBX	Anbindung von mehreren PBX Systemen oder Faxservern an einem Standort. Die Zuteilung der Anrufe erfolgt basierend auf den Ruf-nummern durch den Kunden im Kundenportal.
Multi Server	Umschaltungsmechanismen für Anrufe von einem primären Kommuni-kationssystem auf ein sekundäres System oder auf weitere Systeme. Diese können durch den Kunden im Kundenportal definiert und aktiviert werden.
Trunk Failover	Rufnummern können neben dem primären Voice System einem 2. Voice System von einem anderen SIP Trunk zugewiesen werden. Ist das primäre Voice System nicht erreichbar, werden Anrufe automatisch auf den failover Trunk umgeleitet. Der failover Trunk muss in der gleichen SIP Trunk Group sein wie der primäre Trunk.
Advanced Monitoring	Die Telefonie Verbindung zwischen dem Kunden-Voice System und dem öffentlichen Telefonnetz wird proaktiv und kontinuierlich auf das korrekte Verhalten der SIP Signalisierung überwacht. Im Fehlerfall werden Massnahmen zur Störungsbehebung veranlasst.
Channel Split	Pro SIP Trunk kann für ein- und ausgehende Anrufe je eine Limite festgelegt werden, wie viele Sprachkanäle maximal gleichzeitig belegt werden. Damit kann die Erreichbarkeit in beide Richtungen sichergestellt werden.
Bursting	An SAIPs mit Verfügbarkeit SDT1 ist 'Bursting' möglich, d.h. die doppelte Anzahl der vertraglich vereinbarten Sprachkanälen kann genutzt werden. Bursting ist zugelassen für ingesamt max. 1 Stunde und 4 Ereignisse pro Monat. Voraussetzung für Bursting ist, dass bei einer redundanten Anbindung beide Anschlüsse uneingeschränkt verfügbar sind. Für die Option Bursting sind keine Servicegarantien anwendbar.
Anti Spoofing	Anrufe von Dritten, welche missbräuchlich eine Rufnummer des Kunden als Caller ID verwenden und welche in den Netzwerken von Swisscom als solche erkannt werden, werden dem Angerufenen mit der Caller ID "unavailable" (anstelle der missbräuchlich verwendeten Rufnummer des Kunden) signalisiert. Die Anti-Spoofing-Option kann für jeden Rufnummernblock separat konfiguriert werden.
Call Filter	Unerwünschte Anrufe, wie z.B. anonyme Anrufe, Anrufe mit der Caller ID "unavailable", von Swisscom erkannte Werbeanrufe sowie Anrufe von bis zu 200 vom Kunden als unerwünscht konfigurierten Anrufernummern werden abgewiesen.
Ausgehende Anrufe sperren	Ausgehende, nationale und internationale Anrufe können mittels - zum Teil konfigurierbaren - Listen gezielt gesperrt werden.
Shared Connectivity	Bei Enterprise SIP in der Ausprägung 'Shared Connectivity' erfolgt die logische Anbindung des Kunden an die SIP Core Plattform von Swisscom über den SBC eines Application Service Providers (kurz "ASP", ein Dritter oder Swisscom), mit welchem der Kunde einen eigenständigen Vertrag über die Nutzung des SBC (inkl. Connectivity) abschliesst. Voraussetzung der Leistungserbringung an den Kunden ist, dass der ASP seinen SBC über einen IP-Anschluss von Swisscom an die SIP Core Plattform von Swisscom anbindet. Der SAIP ist auf der SIP Core Plattform von Swisscom. Der Service Desk wird in diesem Fall durch den ASP bereitgestellt: bei Störungen kontaktiert der Kunde ausschliesslich seinen ASP, welcher auch die Rückmeldungen von Swisscom zu Störungen erhält und an den Kunden kommuniziert.
Individuelles Notrufnummernrouting	Pro Enterprise SIP Service oder für mehrere zusammen können individuelle Rufnummern oder -Blöcke auf Standorte zugeteilt werden. Pflegt der Kunde die Standorte selbst via Selfcare, ist diese Option kostenlos. Übergibt der Kunde die Standortdaten für die Eintragung an Swisscom, werden einmalige und monatliche Gebühren in Rechnung gestellt.

Leistungsausprägungen und Optionen	Definition
SNMP Read Access	Mit SNMP Read Access erhält der Kunde SNMP Lesezugriff auf den Kundenrouter.
Verkehrsmessungen	Der Kunde erhält einen einmaligen Report über die Auslastung des Enterprise SIP Anschusses für eine definierbare Periode.
Service Requests: Minor und Major Changes	Minor Changes sind einfache Mutationen, welche ohne vor Ort Einsatz und ohne Hardwareanpassungen erfolgen können. Major Changes sind Mutationen, welche nicht mittels eines Minor Changes erfolgen können. Im Einzelfall kann eine zusätzliche Machbarkeitsabklärung erforderlich sein können. Minor und Major Changes und deren Dokumentation werden durch Swisscom gegen zusätzliche Bezahlung vorgenommen.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung des Service		
1. Koordination der Tätigkeiten seitens Swisscom und Service Dokumentation	✓	
2. Bereitstellung des SIP-Signals am Ethernet-Port des Routers/am SAIP	✓	
3. Bereitstellung des ISDN-Signals am BRI/PRI-Port des ISDN Media Gateways auf dem Router/am SAIP (bei entsprechender Option)	✓	
4. Bei Enterprise SIP über einen bestehenden Swisscom IP Anschluss muss dieser bereitgestellt und für Sprachdatenverkehr vorbereitet sein		✓
5. Nummernportierungsformulare vollständig und auf Korrektheit der Informationen geprüft ausfüllen		✓
6. Portierung gemäss Nummernportierungsformularen	✓	
7. Bereitstellung der Installationen am Kundenstandort (z.B.: Inhouse Verkabelung, Racks, Stromanschluss)		✓
8. Bereitstellung einer technisch kompetenten Fachperson mit Entscheidbefugnis für Installationen und Deinstallationen beim Kunden vor Ort		✓
9. Korrekte Konfiguration und Verbindung der kundenseitigen Installationen (z.B. PBX, SBC) zu dem betreffenden SAIP		✓
10. Eintragen und unverzügliches Nachführen der korrekten Kontakte für Störungsmeldungen im My Swisscom Business Account des Kunden. Bei Ausprägung "Shared Connectivity" sind dies die ASP-Kontakte		✓
11. Durchführung und Bestätigung von Inbetriebnahmetests mit von Swisscom zur Verfügung gestellten Testnummern (siehe Kapitel 7.3)		✓
12. Durchführen eines Umschalttests bei redundanten Anschlüssen zusammen mit dem Swisscom Engineer (siehe Kapitel 7.4)		✓
13. Abnahme		✓

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Betrieb und Wartung des Enterprise SIP Services	✓	
2. Service Desk, ausgenommen bei Shared Connectivity über einen Dritten (ASP)	✓	
3. Incident Management gemäss der vereinbarten Service Levels	✓	
4. Umgehende und hinreichend detaillierte Meldung von Störungen an den Swisscom Service Desk		✓
5. Für den Service erforderliche Konfiguration in kundenseitigen Systemen (z.B. PBX, SBC) gemäss den Vorgaben von Swisscom		✓

5 Service Level und Service Level 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, Security und Continuity) 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 Serviceausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Einzelvertrag.

Bei der Service Level Ausprägung „SDT 1 light“ befinden sich die Zugangsleitungen in physikalisch nicht getrennten Kanälen. Im Falle eines Incidents, welcher bei getrennten Wegführungen nicht zum Ausfall des Dienstes geführt hätte, finden die Bestimmungen für die Premium Service Level Kategorie SDT 8 Anwendung.

Service Level & Zielwerte			Enterprise SIP		
			SDT1	SDT1 light	SDT8
Operation Time					
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	●	●
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●	●	●
	PMW-S	So 02:00-06:00			
Support Time					
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	●	●	●
	Mo-Sa	06:00-22:00	○	○	○
	Mo-So	00:00-24:00	○	○	○
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●	●	●
Availability					
Service Availability	99.0%		–	–	●
	99.9%		●	●	–
Service Outages	2		–	–	●
	1		●	●	–

Service Level & Zielwerte		Enterprise SIP		
		SDT1	SDT1 light	SDT8
Process				
Service Fulfillment				
Ready for Service	Committed	●	●	●
Security				
	Basic (ITSLB)	●	●	●
Continuity				
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort | RPO Best Effort	●	●	●

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis — = Nicht erhältlich

Anmerkungen:

- Geplante Unterbrüche innerhalb des Wartungsfensters (Provider Maintenance Window), die voraussichtlich länger sein werden als 3 Minuten und alle ausserordentlichen Wartungsfenster werden den Kunden mindestens 5 Tage im Voraus mitgeteilt.

5.2 Service Level Reporting

Im Umfang des Services erhält der Kunde das folgende Standard Service Level Reporting.

Service Level Report		Basic Service Level Kategorie	Premium Service Level Kategorie	Berichts-periode
Availability				
Service Availability	Verfügbarkeit des Service in der Messperiode am SAIP in %	—	●	monatlich
Service Outages	Anzahl	—	●	monatlich

● = Standard (im Preis inbegriffen) — = Nicht erhältlich

Der Service Level Report wird dem Kunden monatlich im My Swisscom Business[1] zur Verfügung gestellt.

5.3 Entschädigungsregelung

SLA Basiswert

Der SLA Basiswert ist derjenige, pro SAIP vertraglich bestimmte Betrag, welcher bei einer konkreten Nichteinhaltung, respektive Unterschreitung der vereinbarten Dienstleistungsqualität als Grundlage für die Berechnung der Entschädigung eingesetzt wird. Bei Enterprise SIP entspricht der SLA Basiswert den monatlich wiederkehrenden Nettokosten für das Standortprofil eines betroffenen SAIP.

Eine SLA Verletzung liegt vor, wenn durch eine Störung des SAIPs der Zugang in das öffentliche Telefonienetz für den Kunden nicht mehr möglich ist (Totalausfall).

[1] Im My Swisscom Business werden Applikationen für das Service Management verschiedener Dienste von Swisscom zur Verfügung gestellt. Die Details zur Nutzung sind in den Nutzungsbedingungen von My Swisscom Business geregelt, welche Voraussetzung zur Nutzung von My Swisscom Business und der zugehörigen Applikationen bildet.

Folgende Regeln gelten für Entschädigungen:

- Die Entschädigung basiert auf den in den Service Level Reports ausgewiesenen Premium Service Level Werten.
- Entschädigungen werden pro Kalendermonat ermittelt und ausgewiesen.
- Massgebend für die Zuteilung zu einem Monat ist das Datum, an dem das entsprechende Incident Ticket geschlossen wird.
- Die Entschädigung wird als Gutschrift auf der Rechnung im Monat nach Ende der Reporting Periode ausgerichtet.
- Jede andere Form von Entschädigung oder Vergütung ist ausgeschlossen.

Berechnung der Entschädigung:

Entschädigungen in % des SLA Basiswerts bei Nicht-Einhalten der Service Level Targets

Anzahl der nicht eingehaltenen Service Level Targets	Entschädigung in % des Basiswerts
0	0%
1	50%
≥2	100%

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

6.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat.

Die folgenden Angaben werden auf der Rechnung ausgewiesen bzw. sind für die Rechnungsstellung relevant:

Preisposition	Einheit/Periode	Minimalbezug/ -Fakturierung	Maximalbezug/ -Fakturierung
Kundenprofil	Menge/Monat	1	1
Standort	Menge/Monat	1	unlimitiert
Dienstleistungen	Nach Aufwand	1	unlimitiert

6.2 Mengenreport

In der My Swisscom Business Applikation Enterprise SIP sind jederzeit folgende Inventar Informationen online einsehbar:

- Standorte
- Notrufadressen
- Umleitungsszenarien
- Rufnummern
- SIP Trunks
- Sperren
- Voice Systeme

7 Besondere Regelungen / Voraussetzungen

7.1 Allgemein

Die Inbetriebnahme, Ausserbetriebsetzung oder Änderung kostenpflichtiger Leistungen, und somit der Beginn beziehungsweise das Ende deren Fakturierung, wird dem Kunden mittels Delivery Note bestätigt. Widerspricht der Kunde der Delivery Note nicht schriftlich und begründet innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Versanddatum, gilt die Delivery Note als akzeptiert.

Stellt sich bei der Inbetriebnahme eines Standortes oder zu einem späteren Zeitpunkt heraus, dass die dem Standort zugehörige Leitung nicht die vertraglich vereinbarte Anzahl Sprachkanäle führen kann oder dass der Service aus nicht von Swisscom verschuldeten Gründen nicht länger bereitgestellt werden kann, wird

Swisscom versuchen, binnen 28 Arbeitstagen das Problem zu beheben oder eine alternative Lösung zu finden. Der Kunde ist nicht verpflichtet, während dieser Frist für einen nicht betriebsbereiten Standort zu bezahlen.

Gelingt es Swisscom während der vorstehend genannten Frist nicht, das Problem zu beheben oder eine für den Kunden akzeptable alternative Lösung zu finden, erlöschen die vertraglichen Verpflichtungen von Swisscom in Bezug auf den fraglichen Standort mit sofortiger Wirkung. In diesem Fall stehen dem Kunden weder Ansprüche aus dem Service Level Agreement (SLA) noch irgendwelche anderweitigen Entschädigungen zu. Darüber hinaus bleiben die übrigen Vertragsbestimmungen ungeachtet des betreffenden Ereignisses in Kraft, sofern der Kunde nicht nachweisen kann, dass der verbleibende Vertragsteil ohne den fraglichen Standort keinen Nutzen mehr hat.

Alle nicht durch Swisscom bereitgestellte und für den VoIP-Verkehr genutzten Netzwerke und Netzwerkelemente müssen die Bedingungen für den VoIP-Verkehr und für die Signalisierung erfüllen. Insbesondere muss der Datenverkehr auf folgenden Ports zugelassen und Firewalls entsprechend konfiguriert werden: RTP, RTCP Traffic, SIP Trunk 5060 UDP/TCP. Swisscom stellt bei Bedarf einen entsprechenden Konfigurationsguide zur Verfügung.

7.2 Am Kundenstandort installierte Serviceelemente (CPE)

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, besteht und verbleibt das Eigentum an der Installation und der Ausrüstung (Enterprise SIP CPE) bei Swisscom (oder den durch Swisscom beigezogenen Partnern).

Der Kunde trifft in seinem Einflussbereich die zum Schutz des Eigentums von Swisscom oder ihrer Unterlieferanten erforderlichen Vorkehrungen und 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, Reparaturen, Wartungen oder sonstige Eingriffe an Komponenten und/oder Konfigurationsdaten der jeweiligen Services vorzunehmen. Weiter ist es dem Kunden untersagt, Komponenten für andere als die vereinbarten Zwecke zu verwenden.

Swisscom kann eingesetzte Hard- und Software jederzeit durch funktional gleichwertige oder höherwertige Komponenten ersetzen, sofern dies für den Betrieb des Service zweckmässig ist.

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, um am Kundenstandort notwendige Vorkehrungen zu treffen.

7.3 Inbetriebnahmetests

Swisscom stellt dem Kunden bis zu 100 Testnummern zur Verfügung, mit denen der Kunde anhand eines Testdokumentes von Swisscom Inbetriebnahmetests durchführen kann. Bei fehlerhaften Tests hat sich der Kunde an den Swisscom Engineer zu wenden. Eine Migration der produktiven Nummern erfolgt erst nach Bestätigung der erfolgreichen Tests durch den Kunden und nach Vorliegen des unterzeichneten Testdokumentes.

Während der Testphase von max. 3 Monaten ist der Enterprise SIP Anschluss kostenlos. Nach erfolgreichem Abschluss der Inbetriebnahmetests, spätestens aber nach Ablauf von 3 Monaten, wird die Fakturierung des Enterprise SIP Anschlusses gestartet. Anrufe mit Testnummern werden gemäss Kap. 7.7 verrechnet.

7.4 Funktionskontrolle bei redundant geführten Anschlüssen

Bei der Inbetriebnahme wird durch Swisscom eine Funktionskontrolle von redundant geführten Anschlüssen durchgeführt und die technische Funktion der Umschaltung beim Ausfall des primären Anschlusses auf den sekundären Anschluss sowie die Zurückschaltung geprüft. Dabei wird insbesondere das korrekte Routing von eingehenden Anrufen durch den SIP Core verifiziert (erster Schritt der Funktionskontrolle). Zum Zeitpunkt der Inbetriebnahme des redundant geführten Anschlusses durch den Kunden obliegt es dem Kunden auch seine Netzwerk- und Serverkonfigurationen für den Ausfall des primären Anschlusses und die Umschaltung auf den sekundären Anschluss zusammen mit dem Swisscom Engineering zu prüfen (zweiter Schritt der Funktionskontrolle). Der Kunde ist für die korrekte Konfiguration seiner Netzwerk- und Serverkomponenten ab dem Inbetriebnahme Zeitpunkt verantwortlich. Bei Nichtdurchführung oder verspäteter Durchführung des

zweiten Schritts der Funktionskontrolle übernimmt der Kunde die alleinige Verantwortung für die daraus resultierenden Folgen einer fehlerhaften Umschaltung. Der Kunde hat nach dem RFS (Ready for Service) Datum eine maximale Frist von zwei (2) Monaten, um diesen zweiten Schritt der Funktionskontrolle ohne zusätzlichen Aufpreis nachträglich zusammen mit dem Swisscom Engineering durchzuführen. Nach Ablauf dieser Frist werden die Arbeiten für eine Funktionskontrolle dem Kunden nach Aufwand zu den jeweils gültigen Standardstundensätzen in Rechnung gestellt. Der Kunde hat die Durchführung der Funktionskontrolle mit genügend Vorlaufzeit anzumelden und mit Swisscom einen Termin zur Durchführung der Funktionskontrolle zu vereinbaren.

7.5 Rufnummern

Der Kunde ermächtigt Swisscom für die Dauer des Vertrages ausdrücklich und unwiderrufbar, die im Anhang Enterprise SIP vereinbarten Rufnummern zu Swisscom zu portieren. Er trifft die für eine erfolgreiche Portierung erforderlichen Vorkehrungen unaufgefordert, vollständig, rechtzeitig und unentgeltlich.

7.6 Telefonie Dienstanbieter

Bei der auf Basis des Internet Protokolls erbrachten Festnetztelefonie steht – im Vergleich zur herkömmlichen Festnetztelefonie – Carrier Preselection nicht zur Verfügung (der Kunde kann keinen anderen Telekommunikationsanbieter als Swisscom fest vorbestimmen).

7.7 Sprachverkehr

Für das generierte Verkehrsvolumen gelten entweder die zwischen dem Kunden und Swisscom, in einem separaten Flexnet-Vertrag, vereinbarten Tarife, die von Swisscom jeweils auf ihrer Internet-Seite publizierten Tarife oder der Sprachkanal-Flat Tarif.

7.8 Sprachqualität

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

7.9 Notrufe

Die Handhabung von Notrufen wird in einem gesonderten Anhang zum Servicevertrag geregelt.

7.10 Service-Optionen

Die mit Enterprise SIP verfügbaren Funktionen werden in entsprechenden Service-Optionen definiert. Die aktuellen Service-Optionen können durch Swisscom jederzeit und ohne Ankündigung Änderungen erfahren. Über Verminderungen von Funktionen wird in der Regel mit einer Vorlaufzeit von 3 Monaten informiert.

Ebenso behält sich die Swisscom vor, die technische Plattform zu ändern (unter Beibehaltung mindestens gleichwertiger Service-Optionen).

Die Verfügbarkeit von Funktionen kann durch die angeschlossene kundeneigenen PBX (Teilnehmervermittlungseinrichtung) eingeschränkt oder sogar ausgeschlossen sein. Welche PBX bei welcher Service-Option unterstützt wird, ist den jeweiligen Dokumentationen auf dem Swisscom Internet zu entnehmen.

7.11 Datenschutzbestimmungen

7.11.1 Datenbearbeitung aus dem In- oder Ausland

Der vorliegende Service ist fernmelderechtlich reguliert. Die vom Kunden im Rahmen der Nutzung des Service übermittelten Daten unterliegen dem Fernmeldegeheimnis. Es liegt keine Auftragsdatenbearbeitung im Sinne des schweizerischen und europäischen Datenschutzrechts vor.

Ist die Übermittlung von Kundendaten Teil des Vertragszwecks (z.B. Roaming/Auslandsverbindungen, Anbindung von Auslandstandorten des Kunden oder bei Übermittlung von Informationen über Netzwerkinfrastrukturen Dritter, namentlich auch Cloud-Diensten oder der Nutzung von Internet-Diensten) ist der Kunde für die Beachtung und Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen selber verantwortlich. Der Kunde ist sich des Umstands bewusst, dass ab dem Übergabepunkt eines Übermittlungsvorgangs in eine jeweilige andere Netzwerkinfrastruktur (Interkonnektion) deren Anbieterin resp. Betreiberin ausschliesslich dem auf sie anwendbaren Recht unterliegt.