



**swisscom**

# Descrizione delle prestazioni

Swisscom Line company





## Indice

1	<b>Panoramica del servizio</b> .....	3
2	<b>Definizioni</b> .....	3
2.1	Service Access Interface Point SAIP .....	3
3	<b>Tipologie e opzioni</b> .....	4
3.1	Prestazioni standard .....	4
3.2	Opzioni.....	4
3.2.1	Opzione ML 2/2.....	4
3.2.2	Opzione ML 3/3.....	4
3.2.3	Opzione Internet .....	4
3.2.4	Opzione Protezione dalle interruzioni.....	4
3.2.4.1	Chiavetta USB per protezione dalle interruzioni sulla rete fissa (Mobile Failover) .....	5
3.2.4.2	Garanzia e responsabilità .....	5
4	<b>Descrizione delle prestazioni e responsabilità</b> .....	5
5	<b>Service Level e Service Level Reporting</b> .....	6
5.1	Service Level.....	6
5.1.1	Maintenance Window .....	6
5.1.2	Accettazione segnalazioni di guasto .....	6
5.2	Service Level Reporting .....	6
6	<b>Fatturazione e rapporto sulla quantità</b> .....	7
7	<b>Regolamentazioni particolari / Presupposti</b> .....	7
7.1	Manutenzione a distanza del router .....	7
7.2	Sicurezza .....	7
7.3	Operatori di telefonia .....	7
7.4	Accesso ai dati dall'estero .....	8

## 1 Panoramica del servizio

Swisscom Line company è il prodotto che andrà a sostituire i tradizionali collegamenti singoli analogici/ISDN. Si basa sulla piattaforma All-IP di Swisscom che permette una comunicazione convergente basata sul protocollo internet (IP). L'applicazione che sta dietro al collegamento è un telefono classico. Le applicazioni speciali, come ad es. allarmi, modem o impianti di ascensori, non sono oggetto della presente descrizione delle prestazioni e necessitano di accordi specifici.

<b>Opzione ML 3/3</b> - 3 linee, 3 numeri di chiamata	<b>Opzione Internet</b> - collegamento IP, traffico dati 10/1 Mbit/s (download/upload)
<b>Opzione ML 2/2</b> - 2 linee, 2 numeri di chiamata	<b>Opzione Protezione dalle interruzioni</b> - chiavetta USB e gruppo di continuità
<b>Swisscom Line company</b> - 1 linea, 1 numero di chiamata - telefonia HD (in base al terminale) - almeno 1 interfaccia a/b - almeno 2 porte Ethernet	

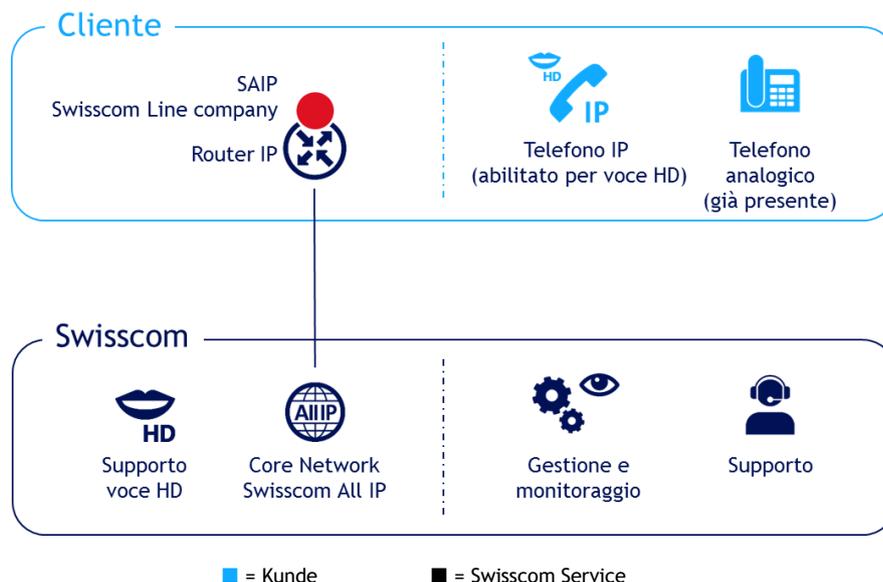
La presente descrizione delle prestazioni tratta i collegamenti telefonici di rete fissa su base IP. Le tipologie e le opzioni del servizio Swisscom Line company erogate in relazione a tali collegamenti sono riportate nel capitolo 3 (v. sotto).

## 2 Definizioni

### 2.1 Service Access Interface Point SAIP

Il Service Access Interface Point (SAIP) rappresenta il punto geografico e/o logico contrattualmente pattuito in cui un servizio viene messo a disposizione agli user. I Service Level erogati in questo punto vengono monitorati a titolo opzionale e attestati.

La seguente rappresentazione schematica serve a illustrare le prestazioni del servizio Swisscom Line company e le relative componenti:



Il SAIP è l'interfaccia per l'allacciamento dei terminali lato cliente al router IP di Swisscom.

### 3 Tipologie e opzioni

Tipologie standard	Swisscom Line company
Telefonia di base con 1 linea/1 numero di chiamata	●
Interfaccia a/b	●
Almeno 2 porte Ethernet	●
Supporto telefonia HD (in base al terminale)	●
Supporto visualizzazione del numero di chiamata (in base al terminale)	●
<b>Opzioni</b>	
Opzione ML 2/2: 2 linee, 2 numeri di chiamata	○
Opzione ML 3/3: 3 linee, 3 numeri di chiamata	○
Opzione Internet: collegamento IP, traffico dati 10/1 Mbit/s (download/upload)	○
Opzione Protezione dalle interruzioni	○

● = Standard (compreso nel prezzo) ○ = dietro sovrapprezzo

#### 3.1 Prestazioni standard

Il servizio Swisscom Line company offre una linea e un numero di chiamata, la telefonia HD (a seconda dei terminali in uso), almeno un'interfaccia a/b e almeno due porte Ethernet.

La percezione acustica soggettiva del traffico voce trasmesso tramite VoIP, su reti dati adeguate (in base alla codifica e alla compressione utilizzate), è paragonabile alla qualità vocale della telefonia tradizionale (TDM), se non migliore (telefonia HD, a seconda del terminale).

Di principio il numero del chiamante o del ricevente viene visualizzato, qualora ciò sia tecnicamente possibile, a prescindere dall'iscrizione del numero in un elenco. Il cliente può sopprimere la visualizzazione del numero di chiamata in modo definitivo o per singola chiamata, senza costi aggiuntivi. Per ragioni tecniche non è possibile garantire né la visualizzazione del numero di chiamata né la sua soppressione, in particolare se si tratta di chiamate provenienti da o dirette verso reti di terzi. In caso di chiamate destinate a numeri di emergenza, a servizi di trascrizione per non udenti e alle hotline alle quali Swisscom riceve segnalazioni di guasto, la soppressione dell'indicazione del numero di chiamata non è possibile. Il numero di chiamata visualizzato può contenere anche il nome e il cognome del cliente titolare del numero chiamante.

#### 3.2 Opzioni

Il cliente può concordare opzioni aggiuntive a pagamento:

##### 3.2.1 Opzione ML 2/2

Con l'opzione ML 2/2 Swisscom mette a disposizione due linee e due numeri di chiamata.

##### 3.2.2 Opzione ML 3/3

Con l'opzione ML 3/3 Swisscom mette a disposizione tre linee e tre numeri di chiamata.

##### 3.2.3 Opzione Internet

L'opzione Internet offre un accesso a internet con velocità fino 10 Mbit/s in download e 1 Mbit/s in upload.

##### 3.2.4 Opzione Protezione dalle interruzioni

L'opzione Protezione dalle interruzioni è particolarmente indicata per i telefoni di emergenza utilizzati di rado, ma che devono assolutamente essere funzionanti in caso di emergenza. L'offerta non è invece adatta a collegamenti critici per le attività o per i quali deve essere garantita una disponibilità elevata.

### 3.2.4.1 Chiavetta USB per protezione dalle interruzioni sulla rete fissa (Mobile Failover)

La chiavetta USB gratuita (Failover Stick) può essere utilizzata solo alla sede del collegamento di rete fissa e richiede l'utilizzo di un router adeguato (modem). Se le condizioni quadro tecniche sono soddisfatte (copertura di rete mobile sufficiente), Swisscom offre con il Mobile Failover una connessione telefonica alternativa in caso di guasto temporaneo della propria rete fissa.

### 3.2.4.2 Garanzia e responsabilità

L'opzione non prevede alcuna garanzia in relazione al funzionamento senza interruzioni di Swisscom Line company.

Nei limiti previsti dalla legge, è esclusa ogni responsabilità in relazione alla chiavetta USB.

## 4 Descrizione delle prestazioni e responsabilità

Nell'ambito del servizio Swisscom Line company, Swisscom distingue tra prestazioni uniche e prestazioni ricorrenti. Tali prestazioni e la suddivisione dei compiti ad esse collegati tra Swisscom e cliente sono indicate nella tabella che segue.

### Prestazioni uniche

Attività (S= Swisscom / C = Cliente)	S	C
<b>Messa a disposizione del servizio</b>		
1. Messa a disposizione del router	✓	
2. Messa a disposizione dell'accesso al servizio	✓	
3. Installazione del router e dei terminali		✓ <sup>1</sup>

### Prestazioni ricorrenti

Attività (S= Swisscom / C = Cliente)	S	C
<b>Prestazioni standard</b>		
1. Esercizio e manutenzione del servizio Swisscom Line company	✓	
2. Service Desk 7x24h	✓	
3. Incident Management	✓	

<sup>1</sup> Self Service o dietro sovrapprezzo: installazione da parte di un partner tner

## 5 Service Level e Service Level Reporting

### 5.1 Service Level

I seguenti Service Level si riferiscono sostanzialmente al Support Time concordato. Le definizioni dei termini (Operation Time, Support Time, Availability, Process e Security) e la descrizione del metodo di misurazione e del reporting sono desumibili dalle altre parti integranti del contratto.

Per le varianti d'offerta (vedere capitolo 3) sono disponibili i Service Level riepilogati nella sottostante tabella. Se sono possibili più Service Level per singola variante, il Service Level convenuto è indicato nel contratto di servizio.

Service Level e valori target		Swisscom Line company
<b>Operation Time</b>		
Operation Time	Lu-do 00.00-24.00	●
Provider Maintenance Window	(v. sotto, cap. 5.1.1)	●
<b>Support Time</b>		
Support Time	Lu-ve 07.00-18.00	●
Accettazione segnalazioni di guasto	Lu-do 00.00-24.00	●
<b>Availability</b>		
Service Availability	Best Effort	●
<b>Process</b>		
Service Fulfillment		
Ready for Service	Best Effort	●
<b>Security</b>		
	Basic (ITSLB)	●

● = Standard

#### 5.1.1 Maintenance Window

Swisscom informa con adeguato anticipo di eventuali interruzioni rese necessarie da interventi di manutenzione (introduzione di nuove tecnologie o aggiornamenti software ecc.). Swisscom riduce la durata di tali interruzioni al minimo indispensabile e pianifica le stesse negli orari con il traffico minore, ad es. di notte. Le informazioni vengono pubblicate sul portale di Swisscom ([www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)).

#### 5.1.2 Accettazione segnalazioni di guasto

L'analisi e il trattamento dei guasti sono effettuati in modo reattivo in base alle segnalazioni del cliente.

### 5.2 Service Level Reporting

Le prestazioni di Swisscom Line company non comprendono, di default, l'allestimento di Service Level Report.

## 6 Fatturazione e rapporto sulla quantità

Il servizio è fatturato retroattivamente a cadenza mensile. L'obbligo di pagamento inizia il giorno successivo alla registrazione da parte del cliente oppure, in assenza di registrazione, al più tardi 21 giorni dall'attivazione del segnale da parte di Swisscom. L'obbligo di pagamento non decade in seguito a eventuali ritardi imputabili al cliente.

In caso di attivazione nel corso del mese, per ciascun giorno di prestazione è dovuto 1/30 del canone mensile.

Il traffico voce esterno alla rete dati del cliente è fatturato secondo i prezzi stabiliti nell'accordo separato con Swisscom.

## 7 Regolamentazioni particolari / Presupposti

### 7.1 Manutenzione a distanza del router

Al fine di preservare e ottimizzare i propri servizi e per scopi di configurazione e assistenza, Swisscom si riserva di accedere al router installato presso il cliente per la fruizione delle prestazioni, in qualsiasi momento e senza specifici preavvisi, per manutenzione a distanza, controllo del funzionamento e gestione patch.

Swisscom può prevedere che l'accesso del cliente al terminale appartenente al relativo accesso a internet possa avvenire esclusivamente online attraverso l'accesso fornito da Swisscom. Swisscom ha il diritto di trasmettere i dati presenti sul terminale alla propria banca dati. Swisscom ha il diritto di mettere in atto delle misure di sicurezza.

Nell'ambito della manutenzione a distanza, Swisscom ottiene l'accesso ai dati del cliente legati direttamente alla configurazione del terminale e dei servizi internet. I dispositivi del cliente collegati al terminale (PC, notebook) non sono oggetto della manutenzione a distanza e Swisscom non ha alcun accesso ai dati presenti su tali dispositivi. È escluso anche l'accesso di terzi ai terminali.

Al fine di garantire la massima sicurezza della LAN senza fili, Swisscom ne gestisce le chiavi su un server centrale. In caso di reset del router, in alcune circostanze il vecchio software del router viene sostituito con uno nuovo più performante. Durante questa procedura è possibile che l'attuale chiave WLAN salvata in locale venga sostituita con una nuova chiave WPA salvata a livello centrale e generata attraverso un algoritmo casuale, o che tale nuova chiave vada a proteggere una rete fino ad allora aperta e non sicura. In questo modo la sicurezza è maggiore.

Swisscom non risponde di eventuali danni insorti sull'hardware del cliente in seguito alla manutenzione a distanza, qualora non sia dimostrabile che sono stati causati dalla sua manutenzione a distanza.

### 7.2 Sicurezza

L'utilizzo di internet è soggetto ai seguenti rischi riguardanti la protezione dei dati per i clienti: è possibile che terzi non autorizzati leggano, modifichino, nascondano o ritardino e-mail non codificate. Il mittente può essere falsificato. I contributi di newsgroup, forum e chat possono essere falsificati, alterati e analizzati da terzi. In determinate circostanze è possibile che terzi monitorino il traffico internet sul World Wide Web (www) e che vengano a conoscenza di nomi utente e password.

La codifica dei dati accresce la riservatezza e l'affidabilità delle informazioni. Le schermature verso l'esterno (firewall) sono in grado di impedire l'accesso di terzi non autorizzati alla rete del cliente. Le relative misure per la messa in sicurezza della propria rete e dei propri dati sono a carico del cliente.

### 7.3 Operatori di telefonia

Per la durata del presente contratto di servizio il cliente rinuncia al diritto di scegliere liberamente il fornitore di servizi (Carrier Preselection, CPS); di conseguenza, per i numeri di chiamata concordati si avvale esclusivamente di prestazioni di telefonia di rete fissa di Swisscom.

#### 7.4 Accesso ai dati dall'estero

Di principio i dati che il cliente fornisce a Swisscom nel quadro dell'erogazione delle prestazioni (dati del cliente) sono trattati da Swisscom in Svizzera. I dati possono essere trattati da terzi designati da Swisscom e/o all'estero solamente in conformità alle pertinenti disposizioni della legislazione svizzera sulle telecomunicazioni e sulla protezione dei dati. È possibile che i dati siano trattati al di fuori della Svizzera in particolare da collaboratori domiciliati all'estero (frontalieri), in viaggio o da unità addette alla manutenzione di produttori esteri.

Un partner di Swisscom eroga prestazioni di assistenza per Swisscom Line company e ottiene l'accesso ai dati principali e d'inventario del cliente.

Se la trasmissione di dati del cliente rientra nello scopo del contratto (ad es. roaming, allacciamento di sedi estere del cliente), il cliente è personalmente responsabile del rispetto delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati.