



swisscom

Descrizione delle prestazioni

Enterprise SIP





Indice

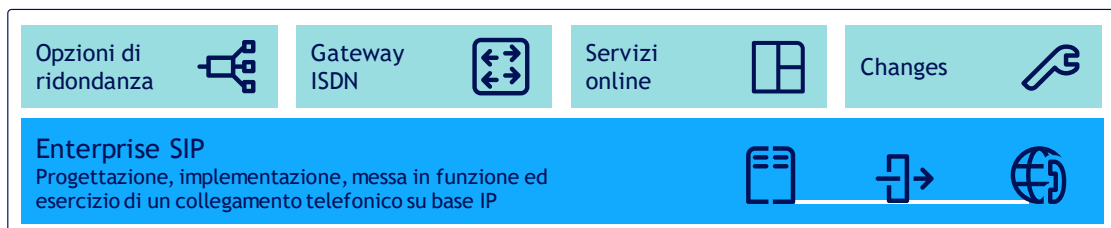
1	Panoramica del servizio	3
2	Definizioni	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP)	4
2.2	Definizioni specifiche del servizio	5
3	Tipologie e opzioni	5
3.1	Definizione delle tipologie di servizio	6
3.2	Definizione delle tipologie di prestazioni e delle opzioni	7
4	Panoramica delle prestazioni e responsabilità	9
5	Service Level e Service Level Reporting	10
5.1	Service Level	10
5.2	Service Level Reporting	11
5.3	Regolamentazione di indennità	11
6	Fatturazione e rapporto sulla quantità	12
6.1	Fatturazione.....	12
6.2	Rapporto sulla quantità	12
7	Regolamentazioni particolari / Presupposti	12
7.1	In generale.....	12
7.2	Elementi del servizio (CPE) installati presso la sede del cliente.....	13
7.3	Test sulla messa in funzione.....	13
7.4	Controllo del funzionamento nel caso di collegamenti ridondanti	13
7.5	Numeri di chiamata	14
7.6	Operatori di telefonia	14
7.7	Traffico voce	14
7.8	Qualità vocale	14
7.9	Chiamate di emergenza	14
7.10	Opzioni di servizio.....	14
7.11	Disposizioni in materia di protezione dei dati.....	14
7.11.1	Elaborazione dei dati da parte di terzi dalla Svizzera o dall'estero	14

1 Panoramica del servizio

Il servizio Enterprise SIP (Session Initiation Protocol), di seguito denominato «servizio», consente - attraverso reti dati adeguate - l'accesso alla telefonia pubblica con funzioni di rete messe a disposizione a livello centrale.

Enterprise SIP permette di collegare i dispositivi del cliente per la commutazione di utenti (PBX, Private Branch Exchange) alla rete telefonica pubblica. Enterprise SIP è offerto solo per sedi che si trovano in Svizzera e tramite collegamento WAN basato su IP di Swisscom. L'allacciamento presso il cliente ha luogo direttamente su protocollo VoIP (SIP Trunking) con interfaccia Ethernet o attraverso un Media Gateway ISDN con un'interfaccia basata su ISDN. Le prestazioni con il relativo numero di chiamata e le funzioni abilitate sono erogate su tale interfaccia.

La tipologia di servizio «Standard» di Enterprise SIP comprende un eSBC (enterprise Session Border Controller) e un accesso IP di Swisscom. La tipologia di servizio «Unbundled» (senza eSBC e senza l'accesso IP di Swisscom inoltre richiesto) prevede l'erogazione delle prestazioni a livello centrale attraverso un'interfaccia VoIP logica (SIP Trunking). I collegamenti "Unbundled" vengono effettuati tramite un IP Access Swisscom separato o tramite un centro dati Swisscom. Anche la tipologia di servizio «WAN» comprende un eSBC, tuttavia è richiesto l'accesso IP di Swisscom e non fa parte di Enterprise SIP. La tipologia di servizio «Cloud» consente l'utilizzo del breakout di un operatore telefonico cloud. Attualmente sono supportati i Direct Routing Services di Microsoft Teams Phone System.



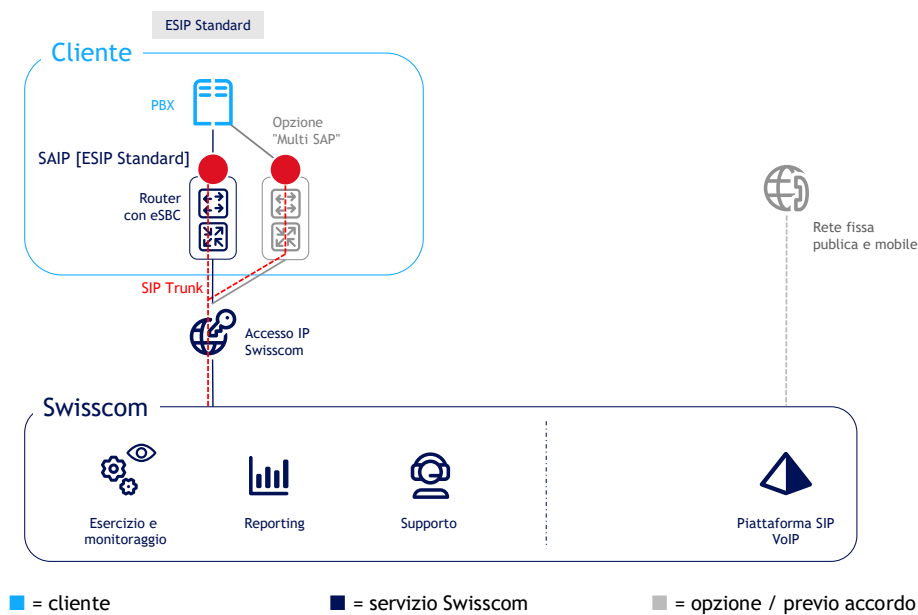
2 Definizioni

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

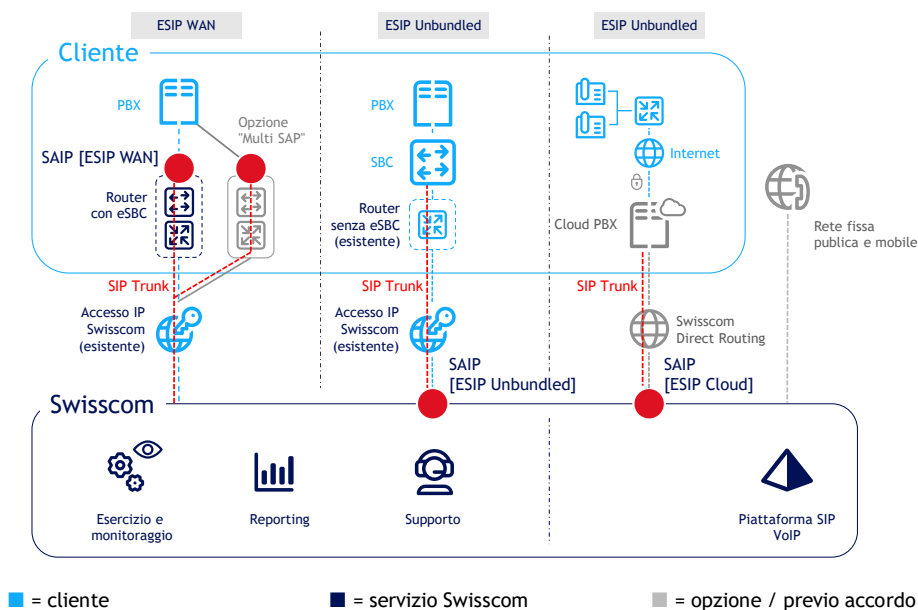
Il Service Access Interface Point (SAIP) rappresenta il punto geografico e/o logico concordato contrattualmente in cui un servizio è messo a disposizione del beneficiario del servizio e i Service Level da qui erogati vengono monitorati e attestati.

Le seguenti rappresentazioni puramente schematiche intendono evidenziare le prestazioni e le relative componenti di Enterprise SIP nelle diverse tipologie di servizio con accesso IP Swisscom dedicato, attraverso un accesso IP Swisscom esistente o tramite connessione cloud a un operatore telefonico.

- Con accesso IP Swisscom dedicato (tipologia di servizio Enterprise SIP Standard):



- Attraverso accesso IP Swisscom esistente (tipologie di servizio Enterprise SIP WAN e Enterprise SIP Unbundled) oppure con connessione a un operatore telefonico cloud (tipologia di servizio Enterprise SIP Cloud).



2.2 Definizioni specifiche del servizio

Termine	Descrizione
Categoria Basic Service Level	L'analisi e il trattamento dei guasti sono effettuati in modo reattivo in base alle segnalazioni del cliente. La disponibilità relativa a un servizio è riportata come valore indicativo non garantito. Si tratta di un valore medio fondato su valori empirici. Non sono forniti Service Level Report.
Categoria Premium Service Level	Swisscom monitora in modo attivo l'Availability del servizio; ciò significa che l'analisi e il trattamento dei guasti sono avviati in seguito ad allarmi del sistema di gestione della rete. Sono possibili anche segnalazioni di guasto da parte del cliente. Per ogni SAIP Swisscom stabilisce i valori di riferimento definiti nel presente Service Level Agreement per la misurazione della qualità delle prestazioni e, in caso di mancata osservanza dei medesimi, applica le pertinenti regolamentazioni in materia di indennità. La disponibilità del servizio al SAIP viene documentata e resa disponibile attraverso un Service Level Report.
ESIP	Enterprise SIP
Utilizzo del termine Service Access Point (SAP)	Il termine Service Access Point (SAP) è impiegato in relazione al servizio Enterprise SIP come sinonimo di Service Access Interface Point (SAIP).

3 Tipologie e opzioni

Tipologie di prestazione	Accesso IP Swisscom incluso	Tramite accesso IP Swisscom esistente		
	Enterprise SIP Standard [con eSBC]	Enterprise SIP WAN [con eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [senza eSBC]	Enterprise SIP Cloud [con. Virtual eSBC]
Collegamento SIP Trunk	●	●	●	●
Accesso IP Swisscom incluso	●	—	—	—
eSBC	●	●	—	—
Routing standard per i numeri di emergenza	●	●	●	●
Routing dinamico per i numeri di emergenza E112	●	●	●	—
ODS only User	●	●	●	●
Opzioni				
ISDN Media Gateway	○	—	—	—
Possibili deviazioni	○	○	○	○
API degli scenari di deviazione	○	○	○	○
Multi SAP	○	○	—	—
Multi PBX	●	●	—	—
Multi Server	●	●	○	—
Trunk Failover	○	○	○	—
Advanced Monitoring	○	○	○	○
Channel Split	○	○	○	○

Tipologie di prestazione	Accesso IP Swisscom incluso	Tramite accesso IP Swisscom esistente		
	Enterprise SIP Standard [con eSBC]	Enterprise SIP WAN [con eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [senza eSBC]	Enterprise SIP Cloud [con. Virtual eSBC]
Bursting	○	○	○	○
Antispoofing	○	○	○	○
Call Filter	○	○	○	○
Blocco delle chiamate in uscita	●	●	●	●
Shared Connectivity	–	–	●	–
Routing individuale dei numeri di emergenza	○	○	○	○
SNMP Read Access	○	–	–	–
Misurazioni del traffico	○	○	○	○
Service Requests (Minor e Major Changes)	○	○	○	○

● = standard (compreso nel prezzo) ● = a scelta (compreso nel prezzo) ○ = dietro sovrapprezzo – = non disponibile

La tabella seguente mostra le possibili combinazioni di tipologie di servizio alle categorie del Service Level (v. capitolo 5.1):

Categorie di Service Level	Accesso IP Swisscom incluso	Tramite accesso IP Swisscom esistente		
	Enterprise SIP Standard [con eSBC]	Enterprise SIP WAN [con eSBC]	Enterprise SIP Unbundled [senza eSBC]	Enterprise SIP Cloud [con. Virtual eSBC]
Basic				
▪ SDT8	✓	✓	✓	✓
Premium				
▪ SDT1	✓	✓	✓	✓
▪ SDT1 Light	✓	x	x	x
▪ SDT8	✓	✓	✓	✓

✓ = combinazione supportata x = combinazione non supportata

3.1 Definizione delle tipologie di servizio

Il servizio è disponibile nelle seguenti tipologie di servizio:

Tipologia di servizio	Definizione
Enterprise SIP Standard	Enterprise SIP Standard prevede un allacciamento SIP Trunk attraverso un collegamento IP di Swisscom dedicato e adeguato, per la trasmissione dei canali vocali. Il SAIP costituisce l'interfaccia LAN del router presso la sede del cliente. Il servizio comprende l'accesso alla rete telefonica pubblica attraverso la piattaforma VoIP e l'accesso IP di Swisscom.

Tipologia di servizio	Definizione
Enterprise SIP WAN e Enterprise SIP Unbundled	<p>Le tipologie Enterprise SIP WAN e Unbundled di Enterprise SIP presuppongono la presenza presso almeno una sede del cliente di un accesso IP di Swisscom, adeguato e regolato da un contratto separato, con una larghezza di banda corrispondente a quella specificata nell'appendice Enterprise SIP e con priorità per il traffico voce.</p> <p>Con Enterprise SIP WAN, il SAIP è rappresentato dall'interfaccia LAN del router alla sede del cliente.</p> <p>Con Enterprise SIP Unbundled, il SAIP si trova sulla piattaforma SIP Core di Swisscom. Un Session Border Controller (SBC) dedicato presso la sede del cliente viene direttamente collegato al SIP Core di Swisscom attraverso un SIP Trunk. È consentito esclusivamente l'utilizzo di SBC certificati di Swisscom. I sistemi di comunicazione presso il cliente (tra cui PBX e SBC) e l'accesso IP di Swisscom non sono oggetto delle prestazioni previste per tali tipologie.</p>
Enterprise SIP Cloud	<p>Enterprise SIP Cloud consente l'accesso a una rete telefonica pubblica dall'ambiente di un operatore telefonico cloud come ad es. Microsoft Teams. L'accesso dell'utente finale all'operatore telefonico cloud non rientra nella prestazione e deve essere approntato dal cliente.</p> <p>Il SAIP si trova sull'interfaccia del SBC virtuale nel Swisscom SIP Core. Esso è collegato tramite internet con l'operatore telefonico cloud.</p>

3.2 Definizione delle tipologie di prestazioni e delle opzioni

Prestazione/Opzione	Definizione
Collegamento SIP Trunk	Un collegamento SIP trunk consente l'accesso alla rete telefonica pubblica attraverso una rete dati basata su IP.
Accesso IP Swisscom incluso	Per stabilire il collegamento SIP trunk viene utilizzato un collegamento IP di Swisscom presso la sede del cliente.
eSBC	L'eSBC è una componente di rete che permette l'interoperabilità tra il sistema di comunicazione del cliente (PBX) e l'infrastruttura SIP di Swisscom. L'eSBC può essere configurato anche come componente virtualizzato.
Routing standard per i numeri di emergenza	Assegnazione libera delle sedi per ogni singolo numero di chiamata al fine di garantire l'inoltro corretto delle chiamate di emergenza. Configurabile dal cliente sul portale clienti, compresa la registrazione di nuove sedi.
Routing dinamico per i numeri di emergenza E112	Identificazione della sede mediante la rispettiva ID inserita nell'header del SIP dal PBX del cliente. Presuppone il supporto di tale funzione da parte del PBX del cliente e l'assegnazione di sedi e indirizzi IP da parte del cliente.
ODS only User	Questo ruolo utente permette a un utente My Swisscom Business del cliente di configurare esclusivamente gli scenari di reindirizzamento.
ISDN Media Gateway	<p>Per l'utilizzo delle funzioni SIP Enterprise su un'interfaccia con moltiplicazione a divisione di tempo (TDM), Swisscom installa dei Media Gateway ISDN (PRI e BRI) presso la sede del cliente in Svizzera e si occupa della relativa manutenzione.</p> <p>L'opzione Media Gateway ISDN rende disponibile, in relazione a un TDM-PBX, solo una selezione limitata delle precedenti funzionalità di collegamento ISDN. L'elenco delle funzionalità ISDN disponibili per il collegamento è ottenibile separatamente su richiesta.</p> <p>Non sussiste alcun diritto all'impiego di un determinato Media Gateway ISDN.</p>
Possibili deviazioni	Deviazione di chiamate in entrata su singoli numeri di destinazione predefiniti a propria scelta.

Prestazione/Opzione	Definizione
API degli scenari di deviazione	Tramite questo API si possono attivare gli scenari di deviazione del Service Management System del cliente, quindi anche indipendentemente da una eventuale finestra di manutenzione di My Swisscom Business.
Multi SAP	Terminazione di un servizio SIP Trunk in diverse sedi (SAP). Tutti i collegamenti sono attivi ed è possibile utilizzarli contemporaneamente.
Multi PBX	Collegamento di diversi sistemi PBX o di server per fax in un'unica sede. Le chiamate vengono assegnate dal cliente sul portale clienti in base ai numeri di chiamata.
Multi Server	Meccanismi di commutazione per chiamate provenienti da un sistema di comunicazione primario e dirette a un sistema secondario o ad altri sistemi. Il cliente può definirli e attivarli sul portale clienti.
Trunk Failover	Oltre al sistema voce principale, è possibile assegnare numeri di telefono a un secondo sistema voce da un'altro SIP Trunk. Qualora non sia possibile raggiungere il sistema voce principale, le chiamate vengono inoltrate automaticamente al SIP Trunk di failover. Il SIP Trunk di failover deve essere nello stesso SIP Trunk Group del SIP Trunk primario.
Advanced Monitoring	La connessione telefonica tra il sistema vocale del cliente e la rete telefonica pubblica è proattivamente e continuamente monitorata per il corretto comportamento della segnalazione SIP. In caso di errore, vengono avviate le misure di risoluzione dei problemi.
Channel Split	Per ogni SIP trunk, è possibile impostare un limite per le chiamate in entrata e in uscita per determinare il numero massimo di canali vocali che possono essere utilizzati contemporaneamente. Ciò garantisce la raggiungibilità in entrambe le direzioni.
Bursting	Il "bursting" è possibile su SAIP con disponibilità SDT1, ovvero è possibile utilizzare il doppio dei canali vocali concordati contrattualmente. Il bursting è consentito per un totale di max. 1 ora e 4 eventi al mese. Il presupposto per il bursting è che entrambi i collegamenti siano disponibili senza restrizioni nel caso di un collegamento ridondante. Per l'opzione bursting non sono applicabili garanzie di servizio.
Anti Spoofing	Chiamate da parte di terzi che utilizzano abusivamente un numero cliente come ID chiamante e che sono riconosciuti come tali nelle reti di Swisscom vengono segnalate al chiamante con l'ID chiamante "non disponibile" (al posto del numero cliente utilizzato abusivamente). L'opzione anti-spoofing può essere configurata separatamente per ogni blocco di numeri.
Call Filter	Chiamate indesiderate, come ad esempio chiamate anonime, chiamate con l'ID chiamante "non disponibile", chiamate pubblicitarie riconosciute da Swisscom e chiamate da un massimo di 200 numeri chiamanti configurati dal cliente come indesiderate vengono rifiutate.
Blocco delle chiamate in uscita	Chiamate nazionali e internazionali in uscita si possono bloccare mediante liste, in parte configurabili.
Shared Connectivity	<p>Con Enterprise SIP nella variante «Shared Connectivity», la connessione logica del cliente alla piattaforma SIP Core di Swisscom avviene attraverso l'SBC di un Application Service Provider (in breve «ASP», terzi o Swisscom) con cui il cliente stipula un contratto indipendente in merito all'utilizzo dell'SBC (incl. Connectivity). Requisito per la fornitura delle prestazioni al cliente è che l'ASP allacci il suo SBC alla piattaforma SIP Core di Swisscom tramite un collegamento IP di Swisscom. Il SAIP si trova sulla piattaforma SIP Core di Swisscom.</p> <p>In questo caso, il Service Desk è assicurato dall'ASP: in presenza di guasti, il cliente contatta esclusivamente il suo ASP, il quale riceve anche i feedback di Swisscom riguardanti i guasti e li comunica al cliente.</p>

Prestazione/Opzione	Definizione
Routing individuale dei numeri di emergenza	I singoli numeri di telefono o blocchi possono essere assegnati ai siti per ogni servizio SIP Enterprise o per diversi insieme. Se il cliente si occupa personalmente della manutenzione delle sedi tramite Selfcare, questa opzione è gratuita. Se il cliente trasmette a Swisscom i dati di localizzazione per la registrazione, vengono addebitati canoni una tantum e mensili.
SNMP Read Access	Con il SNMP Read Access il cliente ottiene l'accesso in lettura SNMP al router del cliente.
Misurazioni del traffico	Il cliente riceve un unico report sull'utilizzo del collegamento Enterprise SIP per un periodo definibile.
Service Requests: Minor e Major Changes	I Minor Changes sono semplici mutazioni che possono avvenire senza alcun intervento sul posto e senza modificare l'hardware. I Major Changes sono mutazioni che non è possibile attuare mediante Minor Changes. In singoli casi può essere necessaria un'ulteriore verifica della fattibilità. Swisscom esegue Minor e Major Changes a pagamento, con la relativa documentazione sull'implementazione e sul post-implementazione.

4 Panoramica delle prestazioni e responsabilità

Prestazioni una tantum

Attività (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
Messa a disposizione del servizio		
1. Coordinamento delle attività da parte di Swisscom e documentazione del servizio	✓	
2. Approntamento del segnale SIP sulla porta Ethernet del router/sul SAIP	✓	
3. Approntamento del segnale ISDN sulla porta BRI/PRI del Media Gateway ISDN sul router/SAIP (in presenza della relativa opzione)	✓	
4. Con Enterprise SIP su collegamento IP Swisscom preesistente è necessario che tale collegamento sia disponibile e predisposto per il traffico voce e dati		✓
5. Compilare i formulari per la portabilità del numero e verificare la correttezza delle informazioni		✓
6. Portabilità in base ai relativi formulari	✓	
7. Messa a disposizione dell'installazione presso la sede del cliente (ad es. cablaggio interno, rack, allacciamento elettrico)		✓
8. Messa a disposizione di un tecnico specializzato in installazioni e disinstallazioni presso la sede del cliente, con potere decisionale		✓
9. Corretta configurazione e connessione delle installazioni lato cliente (ad es. PBX, SBC) con il SAIP in questione		✓
10. Registrazione e immediato aggiornamento dei contatti corretti per segnalazioni di guasto nell'Account di My Swisscom Business del cliente. Nella variante «Shared Connectivity» si tratta dei contatti dell'ASP		✓
11. Esecuzione e conferma di test sulla messa in funzione con numeri di prova messi a disposizione da Swisscom (vedere capitolo 7.3)		✓
12. Esecuzione di un test di commutazione nel caso di collegamenti ridondanti insieme a uno Swisscom Engineer (vedere capitolo 7.4)		✓
13. Coordinamento delle attività da parte di Swisscom e documentazione del servizio		✓

Prestazioni ricorrenti

Attività (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
Prestazioni standard		
1. Esercizio e manutenzione del servizio Enterprise SIP	✓	
2. Service Desk, eccetto in caso di Shared Connectivity tramite terzi (ASP)	✓	
3. Incident Management conformemente ai Service Level convenuti	✓	
4. Segnalazione immediata e sufficientemente dettagliata di guasti al Service Desk di Swisscom		✓
5. Configurazione dei sistemi del cliente (ad es. PBX, SBC) necessaria per il servizio, in base alle disposizioni di Swisscom		✓

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, Security e Continuity) e la descrizione del metodo di misurazione e del reporting sono desumibili dalle altre parti integranti del contratto.

Per le tipologie di servizio (vedere capitolo 3) sono disponibili i Service Level riepilogati nella tabella sottostante. Se sono possibili più Service Level per tipologia, il Service Level convenuto è specificato nel contratto individuale.

Nella versione di service level «SDT 1 light», le linee di accesso si trovano in canali non separati fisicamente. In caso di Incident che con tracciati separati non avrebbe comportato l'interruzione del servizio si applicano le disposizioni per la categoria Premium Service Level «SDT 8».

Service Level e valori target			Enterprise SIP		
			SDT1	SDT1 light	SDT8
Operation Time					
Operation Time	Lu-Do	00:00-24:00	●	●	●
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●	●	●
	PMW-S	Do 02:00-06:00			
Support Time					
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	●	●
	Lu-Sa	06:00-22:00	○	○	○
	Lu-Do	00:00-24:00	○	○	○
Accettazione segnalazioni di guasto	Lu-Do	00:00-24:00	●	●	●
Availability					
Service Availability	99.0 %		—	—	●
	99.9 %		●	●	—
Service Outages	2		—	—	●
	1		●	●	—

Service Level e valori target		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 (compreso nel prezzo) ○ = dietro sovrapprezzo – = non disponibile

Annotazione:

- Le interruzioni pianificate all'interno della finestra di manutenzione (Provider Maintenance Window) che si prevede superino i 3 minuti e tutte le finestre di manutenzione straordinaria saranno comunicate al cliente con almeno 5 giorni di anticipo.

5.2 Service Level Reporting

I Nell'ambito del servizio il cliente riceve il seguente Standard Service Level Reporting.

Service Level Report		Basic Service Level	Premium Service Level	Periodo di rilevamento
Availability				
Service Availability	Disponibilità del servizio nel periodo di rilevamento al SAIP in %	–	●	mensile
Service Outages	Numero	–	●	mensile

● = Standard – = non disponibile

Il Service Level Report è messo a disposizione del cliente a cadenza mensile nel My Swisscom Business.¹

5.3 Regolamentazione di indennità

Valore di base SLA

Il valore di base SLA è l'importo contrattualmente stabilito per ogni SAIP che, in caso di concreto mancato rispetto o raggiungimento della qualità del servizio convenuta, funge da base per il calcolo dell'indennità. Le penali vengono calcolate sulla base dei costi netti mensili del servizio Enterprise SIP.

Qualora un guasto del SAIP impedisca al cliente l'accesso alla rete telefonica pubblica (disservizio totale), si configura una violazione dell'SLA.

¹ My Swisscom Business mette a disposizione applicazioni per la gestione delle prestazioni di diversi servizi Swisscom. Le modalità di utilizzo sono disciplinate dalle condizioni di utilizzo di My Swisscom Business, che costituiscono un presupposto per l'utilizzo di My Swisscom Business e delle relative applicazioni.

Regole applicate per le indennità:

- L'indennità si basa sui valori del Service Level «Premium» documentati nei Service Level Report.
- Le indennità sono rilevate e documentate ogni mese civile.
- Determinante per l'attribuzione a un mese è la data di chiusura del rispettivo Incident Ticket.
- L'indennità è concessa sotto forma di accredito sulla fattura emessa nel mese successivo alla fine del periodo di reporting.
- È esclusa qualsiasi altra forma di indennità o di corrispettivo.

Calcolo dell'indennità:

Indennità in % del valore di base SLA in caso di mancato raggiungimento dei Service Level Target

Numero di Service Level Target non raggiunti	Indennità in % del valore di base
0	0%
1	50%
≥2	100%

6 Fatturazione e rapporto sulla quantità

6.1 Fatturazione

La fatturazione ha luogo retroattivamente per il mese trascorso.

I dati che seguono sono riportati nella fattura o sono rilevanti ai fini della fatturazione:

Voce di prezzo	Unità/periodo	Acquisto minimo/ Fatturazione minima	Acquisto massimo/ Fatturazione massima
Profilo cliente	Quantità/mese	1	1
Sede	Quantità/mese	1	Illimitato
Servizi	In base al dispendio effettivo	1	Illimitato

6.2 Rapporto sulla quantità

Nell'applicazione My Swisscom Business, Enterprise SIP si possono visualizzare in qualsiasi momento online le seguenti informazioni relative all'inventario:

- Sedi
- indirizzi delle chiamate d'emergenza
- possibili deviazioni
- numeri di chiamata
- Blocco
- SIP Trunk
- sistemi Voice

7 Regolamentazioni particolari / Presupposti

7.1 In generale

La messa in servizio e fuori servizio o la modifica di prestazioni a pagamento, e pertanto l'inizio o la fine della fatturazione, vengono confermati al cliente tramite Delivery Note. Se il cliente non si oppone per iscritto alla Delivery Note entro 10 giorni lavorativi dalla data di invio fornendone le motivazioni, la stessa è considerata accettata.

Se al momento della messa in funzione di una sede o in un secondo tempo la linea di detta sede si rivela insufficiente a veicolare il numero di canali vocali contrattualmente pattuiti o il servizio non può essere messo ulteriormente a disposizione per motivi non imputabili a Swisscom, quest'ultima tenta di risolvere il problema o di trovare una soluzione alternativa entro 28 giorni lavorativi. Durante questo periodo il cliente non è tenuto a pagare per una sede non operativa.

Se entro il citato termine Swisscom non riesce a risolvere il problema o a trovare una soluzione alternativa accettabile per il cliente, gli obblighi contrattuali di Swisscom relativi alla sede in questione decadono con effetto immediato. In tal caso il cliente non ha diritto né a pretese derivanti dal Service Level Agreement (SLA) né a qualsiasi altra indennità. Inoltre le altre disposizioni contrattuali rimangono in vigore a prescindere dal verificarsi del summenzionato evento, salvo che il cliente non dimostri che la parte rimanente del contratto non ha più alcuna utilità senza la sede in questione.

Tutte le reti e gli elementi di rete non forniti da Swisscom e utilizzati per il traffico VoIP devono soddisfare le condizioni per il traffico VoIP e per la segnalazione. In particolare, il traffico dati deve essere autorizzato sulle seguenti porte con i firewall configurati di conseguenza: RTP, RTCP Traffic, SIP Trunk 5060 UDP/TCP. Ove necessario, Swisscom mette a disposizione la relativa guida alla configurazione.

7.2 Elementi del servizio (CPE) installati presso la sede del cliente

Salvo accordi d'altro tenore, l'installazione e l'equipaggiamento (Enterprise SIP CPE) sono e rimangono di proprietà di Swisscom (o dei partner coinvolti da Swisscom).

Nella propria sfera di competenza il cliente adotta le precauzioni e le misure necessarie per proteggere la proprietà di Swisscom o dei suoi subfornitori e si impegna a lasciare le componenti dei servizi nella sede nella quale sono state installate. Un eventuale spostamento richiede la previa autorizzazione scritta di Swisscom. Le spese derivanti dallo spostamento di componenti senza la previa autorizzazione di Swisscom sono messe in conto al cliente.

È fatto divieto al cliente di eseguire modifiche, riparazioni, interventi di manutenzione o di altro genere sulle componenti e/o sui dati di configurazione dei relativi servizi. Al cliente è altresì vietato l'impiego delle componenti per finalità diverse da quelle concordate.

Swisscom può sostituire in qualsiasi momento l'hardware e il software in uso con altri componenti equivalenti o superiori dal punto di vista funzionale, a condizione che ciò sia opportuno ai fini dell'esercizio del servizio.

Swisscom è autorizzata ad adottare misure per impedire o eliminare situazioni di pericolo e guasti provocati dal cliente o da terzi e a obbligare il cliente a mettere in atto a proprie spese i provvedimenti necessari presso la sua sede.

7.3 Test sulla messa in funzione

Swisscom mette a disposizione del cliente fino a 100 numeri di prova con i quali questi può eseguire dei test sulla messa in funzione in base a un documento test di Swisscom. In caso di esito negativo di suddetti test, il cliente è tenuto a rivolgersi allo Swisscom Engineer. I numeri produttivi vengono migrati solo dopo aver ricevuto da parte del cliente la conferma dell'esito positivo dei test e il documento test sottoscritto.

Durante la fase di prova, che può durare al massimo 3 mesi, il collegamento Enterprise SIP è gratuito. Una volta conclusi proficuamente i test sulla messa in funzione, tuttavia al più tardi trascorsi 3 mesi, viene avviata la fatturazione del collegamento Enterprise SIP. Le chiamate con i numeri di prova vengono conteggiate come indicato al capitolo 7.7.

7.4 Controllo del funzionamento nel caso di collegamenti ridondanti

All'atto della messa in funzione, Swisscom effettua un controllo del funzionamento dei collegamenti ridondanti come pure delle funzioni tecniche della commutazione sul collegamento secondario in caso di disservizio del collegamento primario e viceversa. Il SIP Core verifica in particolare il corretto routing delle chiamate in entrata (prima fase del controllo del funzionamento). All'atto della messa in funzione del collegamento ridondante da parte del cliente compete a quest'ultimo verificare insieme a uno Swisscom Engineer anche le configurazioni della sua rete e dei suoi server per l'eventualità di un disservizio del collegamento primario e della commutazione sul collegamento secondario (seconda fase del controllo del funzionamento). Il cliente è responsabile della configurazione corretta delle sue componenti di rete e del server a decorrere dalla messa in servizio. In caso di mancata implementazione o di implementazione

ritardata della seconda fase del controllo del funzionamento, il cliente si assume la responsabilità esclusiva per le conseguenze derivanti da una commutazione scorretta. Dopo la data RFS (Ready for Service) il cliente dispone di un termine massimo di due (2) mesi per implementare insieme all'unità Swisscom Engineering questa seconda fase del controllo senza incorrere in spese supplementari. Scaduto questo termine, i lavori di controllo del funzionamento sono fatturati al cliente in base all'onere effettivo alle tariffe orarie standard di Swisscom in vigore. Il cliente è tenuto ad annunciare con un preavviso sufficiente l'esecuzione del controllo del funzionamento e a fissare con Swisscom un appuntamento a tale scopo.

7.5 Numeri di chiamata

Il cliente autorizza espressamente e in modo irrevocabile Swisscom a trasferire a se stessa i numeri di chiamata concordati nell'appendice «Enterprise SIP» per tutta la durata del contratto. Egli adotta spontaneamente, in maniera completa, puntuale e gratuita le misure necessarie per garantire la riuscita del trasferimento.

7.6 Operatori di telefonia

Rispetto alla tradizionale telefonia di rete fissa, per la telefonia di rete fissa erogata su IP non è disponibile la Carrier Preselection (il cliente non può preselezionare nessun altro operatore di telecomunicazioni oltre a Swisscom).

7.7 Traffico voce

Il volume di traffico generato viene tassato secondo le tariffe concordate tra Swisscom e il cliente in un contratto Flexnet separato, le tariffe attuali pubblicate da Swisscom sul suo sito Internet o la tariffa flat per il canale vocale.

7.8 Qualità vocale

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).

7.9 Chiamate di emergenza

La gestione delle chiamate di emergenza è disciplinata in un'appendice specifica del contratto di servizio.

7.10 Opzioni di servizio

Le funzioni disponibili con Enterprise SIP sono definite nelle relative opzioni di servizio. Swisscom può modificare le opzioni di servizio in ogni momento e senza preavviso. Le riduzioni delle funzioni sono comunicate di regola con un preavviso di 3 mesi.

Swisscom si riserva altresì il diritto di modificare la piattaforma tecnica (mantenendo opzioni di servizio almeno equivalenti).

Il PBX del cliente collegato (dispositivo per la commutazione di utenti) può limitare o persino precludere la disponibilità delle funzioni. I PBX supportati dalle varie opzioni di servizio sono riportati nella rispettiva documentazione sul sito di Swisscom.

7.11 Disposizioni in materia di protezione dei dati

7.11.1 Elaborazione dei dati da parte di terzi dalla Svizzera o dall'estero

Il presente servizio è disciplinato dalla legislazione sulle telecomunicazioni. I dati trasmessi dal cliente nell'ambito dell'utilizzo del servizio sottostanno al segreto delle telecomunicazioni. Non vi è alcun trattamento dei dati svolto su commissione ai sensi del diritto svizzero ed europeo sulla protezione dei dati.

Se la trasmissione di dati del cliente rientra nello scopo del contratto (ad es. roaming/collegamenti all'estero, allacciamento di sedi estere del cliente o in caso di trasmissione di informazioni tramite infrastrutture di rete di terzi, in particolare anche servizi cloud o se si utilizzano servizi internet), il cliente è personalmente responsabile dell'osservanza e del rispetto delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati. Il cliente è consapevole del fatto che dal punto di trasferimento di un processo di trasmissione in un'altra infrastruttura di rete (interconnessione), il relativo operatore o gestore sottostà esclusivamente al diritto applicabile nei suoi confronti.