



Leistungsbeschreibung

# **Swisscom Line company**

## Inhalt

1	<b>Übersicht</b>	3
2	<b>Service Design &amp; Definitionen</b>	4
2.1	Aufbau des Service	4
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	5
2.3	Glossar, Abkürzungen und Legenden	5
3	<b>Kernleistungen</b>	6
3.1	IP Telefonie Einzelanschluss	6
3.2	Internet Konnektivität	7
3.3	Multiline	7
4	<b>Unterstützende Leistungen</b>	7
4.1	Einmalige Leistungen	7
4.1.1	Bereitstellung des Services	7
4.1.2	Beendigung des Services	8
4.2	Wiederkehrende Leistungen	8
4.2.1	Infrastruktur-Betrieb Managed Service	8
4.2.2	Incident Management	8
4.2.3	Service Request (Self-Service)	9
4.2.4	Störungsbehebung vor Ort	9
5	<b>Service Level</b>	9
5.1	Service Level Agreement	9
5.2	Service Level Reporting	11
6	<b>Rechnungsstellung und Mengenreport</b>	11
6.1	Rechnungsstellung	11
6.2	Mengenreport	11
7	<b>Datenschutz</b>	12
8	<b>Besondere Regelungen</b>	12
8.1	Voraussetzungen für die Festnetztelefonie	12
8.2	Übertragung und Vermittlung von Sprache	12
8.3	Callfilter	12
8.4	Rufnummernanzeige und -unterdrückung	12
8.5	Fernwartung und -unterstützung	13
8.6	Vertragsgemässe Verwendung	13
8.7	Nomadische Nutzung	13
8.8	Internetzugang	13
8.9	WLAN-Schlüssel	13
8.10	Gewährleistung	14

## 1 Übersicht

Der Service «Swisscom Line company» - nachfolgend auch «Service» genannt - ermöglicht eine IP (Internet-Protokoll) basierte Kommunikation für einfache Sprach- und Sonderanwendungen. Als IP Telefonie Einzelanschluss wird der Service typischerweise zur Anbindung von Telefonen, Alarmanlagen, Modems oder Lifttelefonen genutzt.

Der Service zeichnet sich u.a. durch die folgenden wichtigsten Merkmale und Funktionalitäten aus:

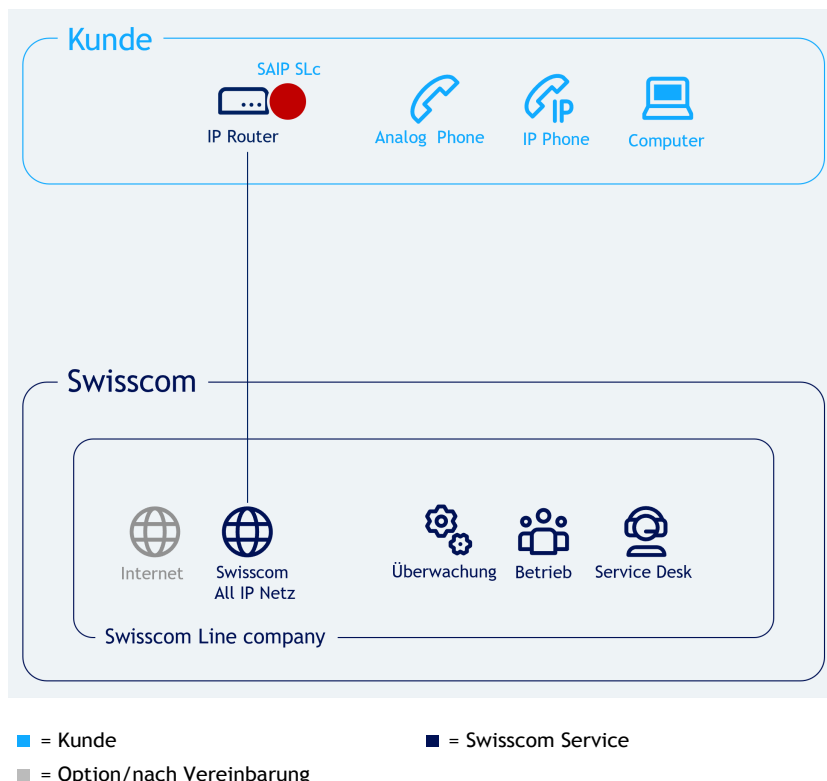
- Voice over IP Telefonie mit einer Linie und einer Rufnummer
- Zwei Ethernet Ports sowie eine a/b (analog) Schnittstelle
- Option ML 2/2: 2 Linien und 2 Rufnummern
- Option ML 3/3: 3 Linien und 3 Rufnummern
- Option Internet: Internet Konnektivität mit bis zu 10Mbit/s Download, 1Mbit/s Upload

Im Service "Swisscom Line company" erfolgt die Anbindung an das Swisscom All IP Core Netz zwingend durch einen im Service enthaltenen Router.



## 2.2 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 Levels ausgewiesen werden.



## Definition der SAIPs

SAIP	Definition
SAIP SLc	Der SAIP befindet sich für den Leistungsumfang der vorliegenden Leistungsbeschreibung am Übergang von Router zu kundenspezifischen Devices.

## 2.3 Glossar, Abkürzungen und Legenden

### Glossar und Abkürzungen

Abkürzungen	Definitionen
HD	High Definition Sprachqualität
IP	Internet Protokoll
SAIP	Service Access Interface Point
SLc	Swisscom Line company
SSLP	Standard Service Level Parameter

## Symbole zur Spezifikation des Leistungsumfangs

Symbol	Bedeutung
●	Im Service standardmässig enthalten und im Preis inbegriffen
○	Nicht im Service enthalten, jedoch gegen separate Vergütung erhältlich
—	Nicht im Service enthalten oder verfügbar (Leistungsabgrenzung)
▲	Mitwirkungs- oder Beistellpflicht des Kunden
△	Von Kunden bei Bedarf vorzunehmende Tätigkeit (Leistungsabgrenzung)

Für die Spezifikation des Leistungsumfangs innerhalb von Optionen haben die Symbole nur dann Gültigkeit, wenn die Option vom Kunden bezogen wird.

## Die Definition von Verantwortlichkeiten

Bei der Spezifikation von Tätigkeiten werden jeweils die Verantwortlichkeiten wie folgt festgehalten:

Verantwortlichkeit	Bedeutung
K	Verantwortlichkeit des Kunden
S	Verantwortlichkeit von Swisscom

## 3 Kernleistungen

Die folgenden Leistungen sind im Kontext des Service erhältlich:

Kernleistungen	Swisscom Line company
IP Telefonie Einzelanschluss	●
Internet Konnektivität	○
Multiline	○

### 3.1 IP Telefonie Einzelanschluss

Swisscom Line Company basiert auf der All IP Plattform von Swisscom und ermöglicht eine Sprachkommunikation auf Basis des Internet Protokolls. Die Anwendung hinter dem Anschluss ist ein klassisches Telefon (analog oder IP).

#### Merkmale / Funktionalitäten

IP Telefonie Einzelanschluss mit 1 Linie, 1 Rufnummer	●
IP Router zur Nutzung des Service	●
Unterstützung HD Telefonie (endgeräteabhängig)	●
Unterstützung Rufnummernanzeige (endgeräteabhängig)	●
a/b (analog) Schnittstelle	●
Mindestens 2 Ethernet Ports	●
Combox Pro	●

#### Einmalige Tätigkeiten

Kundenspezifische Devices installieren	K	△
Kundenspezifische Devices konfigurieren	K	△

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Konfigurationen des IP Router und Kunden Devices für Telefonie anpassen	K	△
---	---	---

## 3.2 Internet Konnektivität

Mit der optionalen Internet Konnektivität wird am Ethernet Port des mitgelieferten Routers eine Verbindung in das Internet ermöglicht.

#### Merkmale / Funktionalitäten

Internet Konnektivität mit bis zu 10Mbit/s Download und 1Mbit/s Upload		●
--	--	---

#### Einmalige Tätigkeiten

Kundenspezifische Devices installieren	K	△
Kundenspezifische Devices konfigurieren	K	△

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Konfigurationsanpassungen IP Router und Kunden Devices für Internet	K	△
---	---	---

## 3.3 Multiline

Mit der Option Multiline können bis zu 3 Endgeräte mit jeweils eigener Rufnummer gleichzeitig kommunizieren.

#### Merkmale / Funktionalitäten

Option für 1 zusätzliche Rufnummer und Linie (2 Rufnummern und 2 gleichzeitige Linien)		○
Option für 2 zusätzliche Rufnummern und Linien (3 Rufnummern und 3 gleichzeitige Linien)		○

#### Einmalige Tätigkeiten

Kundenspezifische Devices installieren	K	△
Kundenspezifische Devices konfigurieren	K	△

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Konfigurationsanpassungen IP Router und Kunden Devices für Telefonie	K	△
--	---	---

## 4 Unterstützende Leistungen

### 4.1 Einmalige Leistungen

Die folgenden einmaligen Leistungen werden im Rahmen des Service erbracht:

Einmalige Leistungen	Swisscom Line company
Bereitstellung des Services	●
Beendigung des Services	●

#### 4.1.1 Bereitstellung des Services

Die folgenden Tätigkeiten werden für die Bereitstellung des Services ausgeführt.

### Einmalige Tätigkeiten

IP Router an die Kundenadresse senden	S	●
Bereitstellung des Service Access	S	●
IP Router installieren	K	▲
IP Router konfigurieren	K	▲
Kundenspezifischen Devices installieren und konfigurieren	K	△

### 4.1.2 Beendigung des Services

Die folgenden Tätigkeiten werden für den Rückbau des Services ausgeführt

#### Einmalige Tätigkeiten

Installation zurückbauen	K	▲
IP Router zurücksenden	K	▲
Service Access löschen	S	●

#### Bedingungen / Bestimmungen

Vom Kunden gekaufte Router bleiben nach Auflösung des Vertrages Eigentum des Kunden.

## 4.2 Wiederkehrende Leistungen

Die folgenden wiederkehrenden Leistungen werden im Rahmen des Service erbracht:

Wiederkehrende Leistungen	Swisscom Line company
Infrastruktur-Betrieb Managed Service	●
Incident Management	●
Service Request (Self-Service)	●
Störungsbehebung vor Ort	●

### 4.2.1 Infrastruktur-Betrieb Managed Service

Swisscom stellt dem Kunden den in dieser Leistungsbeschreibung definierten Service im Managed Service Modell zur Verfügung und betreibt die dafür erforderliche Infrastruktur.

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Managed Service Infrastruktur überwachen und Störungen beheben	S	●
Die für den Managed Service erforderliche Rechenzentrumsinfrastruktur, IT-Infrastruktur und Applikationen bereitstellen und betreiben	S	●
Die notwendigen wiederkehrenden Wartungsarbeiten an der Managed Service Infrastruktur ausführen	S	●

### 4.2.2 Incident Management

Der Incident Management Service erlaubt, dass vom Kunden gemeldete Störungen entgegengenommen, in den entsprechenden Systemen erfasst und in der Folge durch Swisscom behoben werden.

#### Einmalige Tätigkeiten

Die zur Meldung einer Störung berechtigten kundenseitigen Personen benennen	K	▲
---	---	---



#### Wiederkehrende Tätigkeiten

---

Festgestellte Störungen melden	K	▲
Die Kundenmeldung entgegennehmen, ein Incident-Ticket eröffnen, kategorisieren und priorisieren	S	●
Die Störungsursache analysieren und geeignete Massnahmen zur Behebung initiieren.	S	●
Swisscom bei der Analyse und Behebung von Störungen unterstützen und eine kundenseitige Eskalationsstelle bereitstellen	K	▲
Den Störungsverlauf überwachen, dokumentieren und bei Störungsabschluss den Kunden informieren	S	●

#### Bedingungen / Bestimmungen

---

Es werden nur Störungen von vom Kunden benannten Personen entgegengenommen.

Ist eine Störungsbehebung aus Gründen verletzter Mitwirkungs- und Beistellpflichten beeinträchtigt, wird das Incident-Ticket in den Status „Suspend“ gesetzt und sofern verfügbar, im SLA Reporting berücksichtigt.

### 4.2.3 Service Request (Self-Service)

Ein Online Portal ermöglicht die selbständige und unmittelbare Anpassung von Konfigurationen durch den Kunden.

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

---

Dem Kunden den Zugriff auf das Online-Portal ermöglichen	S	●
Die gewünschten Konfigurationsanpassungen direkt im Online-Portal vornehmen	K	△

#### Bedingungen / Bestimmungen

---

Der Kunde ist verantwortlich für über das Online Portal im Self-Service vorgenommenen Änderungen.

### 4.2.4 Störungsbehebung vor Ort

Im Rahmen der Störungsbehebung vor Ort bietet Swisscom bei Bedarf das technische Personal oder den Partner für einen Vor-Ort Einsatz beim Kunden auf.

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

---

Den Vor-Ort Support anbieten, wenn für die Störungsbehebung erforderlich	S	●
Den Zugang zu Gebäuden und Räumen für den Vor-Ort Support sicherstellen	K	▲

## 5 Service Level

### 5.1 Service Level Agreement

Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security und Continuity), der Service Level Metriken sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen wie insbesondere dem Basisdokument «SLA-Definitionen».

Folgende Service Levels gelten für den Service. Bei mehreren möglichen Service Levels erfolgt die Auswahl im Servicevertrag.

## SSLP Operation Time

SSLP Operation Time			SAIP SLc
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●
Provider Maintenance Window (PMW)	PMW-S	Mo - So 22:00-06:00	●

### Bedingungen / Bestimmungen

Vor dem Eintreten von Betriebsunterbrüchen aufgrund von Wartungsarbeiten informiert Swisscom mit angemessener Vorlaufzeit auf [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch). Es erfolgt keine aktive Kommunikation von Swisscom an die Kunden.

## SSLP Support Time

SSLP Support Time			SAIP SLc
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	●
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●

### Bedingungen / Bestimmungen

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

## SSLP Availability

SSLP Availability		SAIP SLc
Service Availability	Best Effort	●

## SSLP Process

SSLP Process			SAIP SLc
<b>Incident Management</b>	(Priority)		
Incident Intervention Time	All Prio	Best Effort	●
<b>Service Request</b>			
IMACD Fulfillment Time	Best Effort		●

## SSLP Performance

Bezüglich dem SSLP Performance sind für den vorliegenden Service keine Service Levels vorgesehen.

## SSLP Security

SSLP Security		SAIP SLc
Basic (ITSLB)		●
CIS Hardening		—
Security Reporting		—

Security Services	Definition
Basic (ITSLB)	Der IT Security Level Basic (ITSLB) ist angelehnt an die in den ISO/IEC 27001 beschriebenen Massnahmen und beinhaltet die im Detail beschriebenen Leistungen gemäss Swisscom Basisdokument «Information Security».
CIS Hardening	Die sichere Konfiguration eines Service erfolgt in Anlehnung an die vom Center for Internet Security (CIS) beschriebenen Basisempfehlungen (Community Profil bsp. Level 1). Für einzelne technische Bausteine (z.B. Server oder Workstation), werden die Basisempfehlungen in Profilen konkretisiert. Swisscom behält sich dabei das Recht vor, von jeweiligen Basisempfehlungen abzuweichen.
Security Reporting	Im Rahmen des Security Reportings werden dem Kunden periodische Reports mit Bezug zur Informationssicherheit zur Verfügung gestellt. Dabei werden mindestens die Einhaltung des Hardenings, des Patchmanagements und der Malware Protection ausgewiesen.

## SSLP Continuity

Bezüglich dem SSLP Continuity sind für den vorliegenden Service keine Service Levels vorgesehen.

## 5.2 Service Level Reporting

Im Umfang des Service wird kein Standard Service Level Reporting erbracht.

## 6 Rechnungsstellung und Mengenreport

### 6.1 Rechnungsstellung

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

Preisposition	Einheit / Periode	Minimalbezug / -Fakturierung	Maximalbezug / -Fakturierung	Inkludierte Menge
<b>Kernleistungen</b>				
Swisscom Line company	Fixpreis/Monat	1	Uneingeschränkt	—
1 zusätzliche Rufnummer/Linie	Menge/Monat	0	1	—
2 zusätzliche Rufnummern/Linie	Menge/Monat	0	1	—
Internet Konnektivität	Menge/Monat	0	1	—

#### Bedingungen / Bestimmungen

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat. Die Pflicht zur Zahlung beginnt am Tag nach der Registrierung durch den Kunden oder ohne Registrierung spätestens 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 Datennetzwerkes des Kunden wird zu den Preisen gemäss gesonderter Swisscom Vereinbarung in Rechnung gestellt.

### 6.2 Mengenreport

Im Umfang des Service wird kein Mengen-Reporting erbracht.

## 7 Datenschutz

Der vorliegende Service ist fernmelderechtlich reguliert und es gilt das schweizerische Fernmeldegeheimnis. Swisscom ist nicht Auftragsdatenbearbeiterin im Sinne des Datenschutzrechts.

Daher gelten allfällige in Rahmenverträgen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Auditrechte des Kunden sowie kundenindividuelle Datenschutz- oder Datensicherheitsvorgaben (inklusive Vorgaben zu geografischen Einschränkungen der Datenbearbeitung oder zum Personalrekrutierungs-/prüfprozess) für den vorliegenden Service nicht.

Swisscom darf Hilfspersonen aus dem In- und Ausland beiziehen und diesen unter Einhaltung der Vorgaben aus dem Datenschutz- und Fernmeldegesetz die Datenbearbeitung übertragen. Im Rahmen der Interkonnektion und von Roaming werden Personendaten anderen in- und ausländischen Fernmeldediensteanbieterinnen übermittelt, welche keine Hilfspersonen oder Auftragsdatenbearbeiter von Swisscom sind.

Subsidiär zu den Regelungen aus dem Fernmelderecht gelangt die Datenschutzerklärung von Swisscom zur Anwendung. Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzer des Service über die Datenbearbeitung durch Swisscom zu informieren und/oder die gegebenenfalls notwendigen Zustimmungen einzuholen.

## 8 Besondere Regelungen

### 8.1 Voraussetzungen für die Festnetztelefonie

Voraussetzungen für die Erbringung des Festnetztelefonie-Dienstes sind das Vorhandensein eines physikalischen Anschlusses, inkl. Gebäudeverkabelung und Telekommunikationssteckdose und geeignete Netzabschluss- und Endgeräte. Insofern der Kunde in diesem Zusammenhang Leistungen von Swisscom bezieht, sind diese in anderen Verträgen geregelt.

### 8.2 Übertragung und Vermittlung von Sprache

Swisscom ermöglicht dem Kunden, über das Festnetz von Swisscom Gespräche zu führen mit Kunden von Swisscom und mit Kunden anderer Anbieter, soweit Swisscom mit diesen Anbietern entsprechende Vereinbarungen abgeschlossen hat. Die verfügbaren Dienstleistungen (Dienste und Zusatzdienste) sind aus den Produktbroschüren von Swisscom oder auf [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch) ersichtlich.

### 8.3 Callfilter

Der Callfilter reduziert unerwünschte Werbeanrufe erheblich, kann sie aber nicht völlig eliminieren. Weiter kann das Aktivieren des Callfilters in Ausnahmefällen bewirken, dass ein gewünschter Anruf dem Kunden nicht durchgestellt wird.

### 8.4 Rufnummernanzeige und -unterdrückung

Die Rufnummer des Anrufers oder des Angerufenen wird, sofern technisch möglich, grundsätzlich angezeigt, 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 in diversen Fällen weder die Rufnummernanzeige noch die Rufnummernunterdrückung garantiert werden, namentlich bei Anrufen aus einem fremden Netz oder in ein fremdes Netz. Bei Anrufen auf Notrufnummern, den Transkriptionsdienst für Hörbehinderte und 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.

## 8.5 Fernwartung und -unterstützung

Swisscom hat Geräte im Angebot, welche den Dienstleistungsbezug ermöglichen oder erleichtern. Bezieht der Kunde - mittels Kauf, Leihe etc. - bei Swisscom ein derartiges Gerät (z.B. Router, HDPhones, Modem, Repeater, TV Box; nachstehend als "SwisscomGerät" oder "Swisscom-Geräte" bezeichnet) und verbindet er es mit dem Swisscom Netz, ist Swisscom berechtigt, für Zwecke der Fernwartung und -unterstützung benötigte technische Daten von den Swisscom-Geräten in ihre Datenbank zu übertragen, per Fernzugriff das Swisscom-Gerät automatisch einzurichten, seine Funktionsfähigkeit zu prüfen und seine Software auf den neusten Stand zu bringen. Der Zugriff von Swisscom auf diese Swisscom-Geräte kann vom Kunden nicht deaktiviert werden. Soweit vom Kunden nicht anders angewiesen, ist Swisscom zudem berechtigt, das Kundennetzwerk in technischer Sicht auf Mängel in der Verbindungsqualität oder -geschwindigkeit zu analysieren, dem Kunden entsprechende Empfehlungen und Angebote zu unterbreiten und die Analyseresultate für die Weiterentwicklung ihrer Produkte und Dienste zu verwenden.

## 8.6 Vertragsgemässe Verwendung

Die Dienstleistungen gelten für den normalen Eigengebrauch. Weist Swisscom nach, dass die Nutzung erheblich vom üblichen Gebrauch abweicht oder bestehen Anzeichen, dass der Anschluss für Spezialanwendungen benutzt wird, und ist der Kunde nach Rücksprache nicht gewillt, die entsprechende Nutzung einzustellen, kann Swisscom jederzeit die Leistungserbringung einstellen oder einschränken (z.B. Limiten festsetzen) oder eine andere geeignete Massnahme (z.B. Umwandlung in ein anderes Abonnement) ergreifen.

## 8.7 Nomadische Nutzung

Mit der IP-Telefonie ist es technisch möglich, ortsunabhängig mit der Festnetznummer Gespräche zu führen ("nomadische Nutzung"). Telefongespräche sind so nicht nur vom originären Geschäftsstandort, sondern z.B. auch aus der Ferienwohnung möglich. Die nomadische Nutzung eines Swisscom IP-Telefons (sog. SIP Telefon) wird unterstützt, sofern der Kunde die SIP-Credentials der jeweiligen Rufnummer im Kundencenter angefordert hat. Die nomadische Nutzung birgt bei der Wahl der Notrufnummer der Polizei, Feuerwehr etc. Risiken, weil Swisscom der Notruf-Zentrale nicht den tatsächlichen Standort des Kunden, sondern nur die Heimadresse übermitteln kann. Wird der richtige Standort nicht mündlich mitgeteilt, muss damit gerechnet werden, dass die Notfalldienste an den falschen Standort ausrücken. Es wird deshalb empfohlen, für Notrufe von unterwegs ein Mobiltelefon oder ein nicht-nomadisch installiertes Festnetztelefon vor Ort zu benutzen.

## 8.8 Internetzugang

Der Internetdienst von Swisscom ermöglicht dem Kunden den Zugang ins Internet. Swisscom sichert keine Mindestbandbreite zu. Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten sind bestmögliche Leistungen und können nicht garantiert werden. Einschränkungen können sich je nach Länge der Kupferleitung zwischen Telefonanschluss und Ortszentrale sowie aus der Qualität der Kupferleitungen ergeben. Sofern weitere Dienstleistungen über den Festnetzanschluss bezogen werden, kann dies ebenfalls zu Einschränkungen der Bandbreite führen. Im Weiteren kann Swisscom keine Gewähr geben, dass über den Internetzugang ausgetauschte Informationen (z.B. Emails) beim Kunden bzw. beim Empfänger zugestellt werden.

## 8.9 WLAN-Schlüssel

Um eine möglichst hohe Sicherheit des Wireless LAN zu gewährleisten, verwaltet Swisscom den WLAN-Schlüssel auf einem zentralen Server. Bei einem Reset des Routers/Modems wird unter Umständen eine alte Router-Software durch eine neue, leistungsfähigere ersetzt. Dabei 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.

## 8.10 Gewährleistung

In Ergänzung zu den AGB übernimmt Swisscom keine Gewähr für Störungen oder Unterbrüche, deren Ursachen ausserhalb ihres Verantwortungsbereiches liegen (z.B. Gebäudeverkabelung).