

Leistungsbeschreibung Business Internet light

1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die Data-Services Business Internet light von Swisscom. Mit Business Internet light wird ein Internet-Zugang für den Standort einer KMU bereitgestellt. Business Internet light besteht aus einem Basisprodukt und zusätzlichen Serviceoptionen.

Die Installation der Basisprodukte am Kundenstandort erfolgt durch den Kunden oder durch einen vom Kunden beauftragten IT-Partner.

2 Leistungen von Swisscom

2.1 Basisprodukt Business Internet light

2.1.1 Standortanbindung

Die Standortanbindung ist die Verbindung des Routers am Kundenstandort zum Netz von Swisscom.

Die Standortanbindung erfordert eine xDSL-Anbindung oder eine Glasfaser-Anbindung. Die xDSL-Anbindung führt über einen bestehenden oder neuen EconomyLINE, MultiLINEI Festnetz-Anschluss oder BusinessLINEISDN Basisanschluss.

2.1.1.1 Standortanbindung über xDSL

Die zur Verfügung stehenden Übertragungsraten sind im Factsheet Business Internet light ersichtlich.

Diese Übertragungsraten sind als theoretischer Maximalwert zu verstehen und können nicht garantiert werden. Aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Telefonleitung (z.B. Leitungslänge zur Telefonzentrale) können für bestimmte Standortanbindungen nicht alle Profile zur Verfügung gestellt werden. In solchen Fällen wird in der Regel entweder ein xDSL-Ersatzprofil bereitgestellt oder ein anderes xDSL-Profil angeboten. Ein solches xDSL-Ersatzprofil entspricht der bestellten Übertragungsrate bestmöglichst und wird zum Preis der bestellten Übertragungsrate verrechnet.

Dem Kunden steht ein zusätzlicher Dial-Backup Account zur Verfügung, welcher bei Unterbruch des xDSL Services den Zugang mit denselben Serviceoptionen ermöglicht. Die Verbindungen sind kostenpflichtig. Für VDSL Anschlüsse ist die Backuplösung nicht verfügbar.

2.1.1.2 Standortanbindung über Glasfaser

Die zur Verfügung stehenden Übertragungsraten sind im Factsheet Business Internet light ersichtlich.

Diese Übertragungsraten sind als theoretischer Maximalwert zu verstehen und können nicht garantiert werden.

2.1.2 Support

Swisscom stellt unter der Gratisnummer 0800 055 055 eine kostenlose Hotline bei Störungen von Business Internet zur Verfügung.

Die 1st Level Hotline nimmt Störungen während 24 Stunden/365 Tagen entgegen. Die Unterstützung der Kunden und Partner sowie Arbeiten zur Störungsbehebung durch die 2nd Level Hotline werden von Montag bis Freitag, 07:00 bis 20:00, sowie am Samstag, 08:00 bis 17:00, gewährleistet (ausgenommen gesetzliche Feiertage).

Betrifft die Störung nicht Business Internet light, vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch hin einen IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort.

2.1.3 SLA

Der Service Business Internet light ist grundsätzlich ein Best Effort Service. Bei den Businessprofilen und der Option «Business SLA» (siehe Factsheet Business Internet light) garantiert Swisscom eine Reparaturzeit innert 24 Stunden nach Störungsmeldung. Bei Nichtwiederherstellung eines Anschlusses mit Businessprofil oder der Option «Business SLA» innert 24 Stunden (bei direktem Verschulden durch Swisscom (Schweiz) AG) vergüten wir eine Monatsmiete zurück (max. 1 x pro Monat).

2.2 Serviceoptionen

2.2.1 Kassenterminal EFT/POS

Spezielle Konfiguration zum Anschluss für Kassenterminals. Der Internetzugang für andere Internetanwendungen ist in dieser Option ausgeschaltet. Nur die Datenübermittlung mit den Finanzinstituten wird zugelassen. Jegliche Kommunikation wird von den EFT/POS-Terminals initiiert. Aus diesem Grund können bei dieser Option keine weiteren Services angeboten werden.

2.2.2 Protection-Net

Die zu erreichenden Systeme der Alarmierungsinstituten sind über öffentliche IP Adressen im Internet erreichbar. Im Gegensatz zum Internetzugriff über herkömmliche xDSL Anbindungen, findet die Kommunikation der Protection-Net-Geräte mit den jeweiligen Alarmierungsinstituten statt. Durch ein speziell für diese Kommunikation angelegtes Profil, ist dieser Zugriff als sicher zu betrachten. Jegliche Kommunikation wird von den Alarmierungs-Geräten initiiert. Es ist nur die Kommunikation zu den vordefinierten Alarmierungsinstituten möglich, sonstiger Internetverkehr wird seitens Swisscom unterbunden. Aus diesem Grund können bei dieser Option keine weiteren Services angeboten werden.

2.2.3 Fixe IP-Adressen

Um einen eigenen Mail- oder Webserver zu betreiben braucht es fixe IP-Adressen. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt aus dem von RIPE (Reseaux IP Européens) an Swisscom zugeteilten IP-Adressbereich unter Anwendung der RIPE Richtlinien. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte IP-Adressen. Swisscom kann die IP-Adressen jederzeit ändern. Verzichtet der Kunde auf die weitere Benutzung von Business Internet light von Swisscom, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück.

Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen von 4 - 256 fixen IP-Adressen jeweils 3 IP Adressen für die technische Bereitstellung des Services benötigt werden und somit nicht mehr für Kundenspezifische Services verwendet werden können. Sobald die Internetanbindung im Zusammenhang mit dem Swisscom Produkt «Business Connect Professionell» bestellt wird, steht die Option „fixe IP-Adressen“ nicht zur Verfügung.

2.2.4 Domain Name Service (DNS)

Mit der Option DNS sind kundenspezifische DNS-Einträge wie MX-Records, Reverse-DNS-Einträge und Mail-Backup möglich. Die Option DNS steht Ihnen ausschliesslich in Kombination mit der Option fixe IP-Adressen zur Verfügung.

2.3 Einschaltdatum

Swisscom ist bestrebt den Service innerhalb des in der Bestellung angegebenen Termins aufzuschalten. Eine diesbezügliche Garantie besteht jedoch nicht.

2.4 Technische Änderungen

Soweit dies für den Kunden kostenneutral ist und der Betrieb sowie die Leistungsfähigkeit der Dienstleistung davon nicht negativ betroffen sind, kann Swisscom jederzeit technische Änderungen vornehmen.

2.5 Betriebsunterbrüche

Swisscom informiert den Kunden, soweit möglich, rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, Vornahme von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. notwendig sind. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten.

2.6 Implementationsvorbehalt

Stellt sich trotz positiver Machbarkeitsabklärung und erfolgter Auftragsbestätigung im Verlaufe der Implementation heraus, dass der Anschluss aus nicht voraussehbaren technischen Gründen nicht oder nur durch einen unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, so erlischt die vertragliche Verpflichtung von Swisscom mit sofortiger Wirkung. In einem solchen Fall, stehen dem Kunden keinerlei Ersatz- oder Schadenersatzansprüche gegenüber Swisscom zu.

3 Leistungen und Pflichten des Kunden

3.1 Mitwirkungspflichten

3.1.1 Allgemein

Der Kunde erstellt und unterhält rechtzeitig und auf seine Kosten die notwendige Infrastruktur beim Hausanschluss. Der Kunde liefert Swisscom alle für die Aufschaltung und Installation des Services sowie für die Störungsbehebung erforderlichen Angaben. Er ist für die Richtigkeit seiner

Angaben vollumfänglich selbst verantwortlich. Die Kunden gewähren Swisscom oder von ihr beauftragten Dritten Zugang zu den notwendigen Unterlagen, Informationen und Räumlichkeiten.

3.1.1.1 Router am Kundenstandort

Die Auswahl und Installation eines geeigneten Routers (empfohlene Router-Typen gemäss Preisliste Business Internet light) liegt in der Verantwortung des Kunden. Swisscom empfiehlt für die Auswahl und Installation einen IT-Partner beizuziehen.

3.1.2 Fixe IP Adressen

Der Kunde teilt Swisscom vor der Installation die notwendigen Angaben über die Verwendung der öffentlichen IPAdressen z.H. RIPE (www.ripe.net) gemäss deren Vorgaben mit.

3.2 Installation

Die Installation des Basisproduktes erfolgt durch einen vom Kunden beauftragten IT-Partner oder durch den Kunden selbst. Die Verantwortung für eine fachgerechte Installation des Services beim Kunden liegt ausschliesslich beim IT-Partner oder Kunden. Der IT-Partner ist keine Hilfsperson von Swisscom und Swisscom begründet mit diesem keine einfache Gesellschaft.

3.3 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für den Service erfolgt monatlich. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Aufschaltung des Services (Einschaltdatum). Die Pflicht zur Bezahlung besteht auch in Fällen wo der Service nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welchen nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen (z.B. noch nicht erfolgte Installation), noch nicht benutzt werden kann.

3.4 Gewährleistung

Swisscom ist bemüht, zumutbare Massnahmen zur Sicherung ihrer Fernmeldenetze zu treffen. Sie kann jedoch keine Gewähr dafür abgeben, dass das Fernmeldenetz nicht missbräuchlich verwendet wird. Zur Bekämpfung von Spam und schadhafte Codes (z.B. Viren, Würmer, Trojaner, usw.) behält sich Swisscom vor, den Service Business Internet light vorübergehend zu sperren.