

## Leistungsbeschreibung Business Internet standard

### 1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Data-Service Business Internet standard von Swisscom. Mit Business Internet standard wird ein voll gemanagter IP Service für einen oder mehrere Standorte eines KMU bereitgestellt. Business Internet standard basiert auf einer modernen IP Architektur, welche z.B. die Klassenbildung (CoS) und Qualitätssteuerung (QoS) unterschiedlicher Services auf demselben Netz und die effiziente Bildung von virtuellen, privaten Netzwerken (VPN) ermöglicht. Business Internet standard besteht aus einem Basisprodukt und zusätzlichen Serviceoptionen. Das Endgerät (Router) ist im Basisprodukt bereits enthalten. Die Installation der Basisprodukte an den Kundenstandorten erfolgt durch einen vom Kunden beauftragten IT-Partner.

### 2 Leistungen von Swisscom

#### 2.1 Basisprodukt Business Internet standard

##### 2.1.1 Standortanbindung

Die Standortanbindung ist die Verbindung des Routers am Kundenstandort zum Netz von Swisscom. Die Standortanbindung erfordert im Falle einer xDSL-Anbindung über einen bestehenden oder neuen EconomyLINE, MultiLINE<sup>ISDN</sup> Festnetz-Anschluss oder BusinessLINE<sup>ISDN</sup> Basisanschluss.

##### 2.1.1.1 Standortanbindung über xDSL

Die zur Verfügung stehenden Übertragungsraten sind im Factsheet Business Internet standard 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-Service zur Verfügung, welcher bei Unterbruch des xDSL Services den Zugang mit denselben Serviceoptionen ermöglicht. Die Verbindungen sind kostenlos.

##### 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.

##### 2.1.1.3 Standortanbindung über Ethernet Services

Die zur Verfügung stehenden Übertragungsraten sind im Factsheet Business Internet standard ersichtlich. Diese Übertragungsraten sind auf dem Swisscom Netz garantiert. Aus technischen Gründen muss vor

Vertragsabschluss die Machbarkeit von Fall zu Fall geprüft werden.

##### 2.1.1.4 Standortanbindung (xDSL) über Dial-Backup

Die xDSL-Backuplösung über ISDN ermöglicht bei einem xDSL-Ausfall das Weiterarbeiten über eine Dial-up Verbindung mit unveränderten IP-Adressen und ohne Datentransferkosten. Voraussetzung ist eine verfügbare Telefonleitung.

##### 2.1.2 Vorkonfigurierter Router (managed)

Business Internet standard beinhaltet einen vorkonfigurierten und von Swisscom überwachten und gewarteten Router, inkl. Monitoring und Alarmierung des Kunden über SMS und/oder E-Mail, sobald der Router in den Offline Status wechselt.

##### 2.1.3 Support

Swisscom stellt unter der Gratisnummer 0800 055 055 eine kostenlose Hotline bei Störungen der Data-Services Business Internet standard 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 18:00) gewährleistet (ausgenommen gesetzliche Feiertage). Bei Standortanbindungen via Ethernet Services bieten wir optional Störungsbehebung während max. 24 Stunden/365 Tagen an. Betrifft die Störung nicht Business Internet standard, vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch hin einen IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort.

##### 2.1.4 SLA

Bei Business Internet standard (siehe Factsheet Business Internet standard) garantiert Swisscom eine Reparaturzeit innert 24 Stunden nach Störungsmeldung. Bei Nichtwiederherstellung des betroffenen Anschlusses innert 24 Stunden (bei direktem Verschulden durch Swisscom (Schweiz) AG) vergüten wir eine Monatsmiete zurück (max. 1 x pro Monat). Bei Standortanbindungen via Ethernet Services bieten wir optional verkürzte Störungsbehebungszeiten an.

### 2.2 Serviceoptionen

#### 2.2.1 Firewall Outbound Stufe

Für ausgehenden Verkehr aus ihrem LAN Segment (outbound) stehen vier Sicherheitsstufen zur Auswahl (stark, mittel, schwach und ausgeschaltet).

#### 2.2.2 LAN Firewall Plus Outbound

Die LAN Firewall Plus ermöglicht ein frei durch den Kunden definiertes Regelset für den ausgehenden Verkehr aus ihrem LAN Segment (outbound).

#### 2.2.3 LAN Firewall Inbound (NAT Service)

Der Kunde hat die Möglichkeit bis zu 10 fixen Public IP Adressen durch ein Portforward auf sein LAN Segment

weiterzuleiten und durch ein frei definiertes Regelset zu versehen.

#### 2.2.4 Benachrichtigung bei Unterbruch

Durch die Benachrichtigungsoption wird der Kunde automatisch per E-Mail oder sms über den Status seines Services informiert.

#### 2.2.5 DMZ

Die DMZ ermöglicht dem Kunden ein zweites vom LAN abgetrenntes Netz zu betreiben, welches wahlweise mit 4, 8, 16 bis 256 Public IP-Adressen versehen ist.

Der Zugriff von der DMZ ins LAN ist unterbunden und der Zugriff vom LAN in die DMZ durch ein Regelset von Swisscom geschützt. Die Option DMZ ist nur auf Anfrage verfügbar.

##### 2.2.5.1 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 standard von Swisscom, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück. Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen von 4, 8, 16, 32, 64, 128 oder 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.

#### 2.2.6 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, LAN Firewall Inbound oder DMZ zur Verfügung.

#### 2.2.7 Viren & Spamfilter (INKL. Mail-Backup)

Die Option Viren & Spamfilter decodiert, filtert und blockiert eingehende Kunden E-Mails. Alle E-Mails (inkl Anlagen) werden auf schädlichen und unerwünschten Inhalt überprüft und bei positivem Befund nicht automatisch an die Empfänger weitergeleitet. Es sei denn der Filter wurde für eine bestimmte E-Mail-Adresse deaktiviert. Mit der Option Viren & Spamfilter wird die Option Mail-Backup kostenlos mitgeliefert. Die Option Viren & Spamfilter steht Ihnen ausschliesslich in Kombination mit der Option fixe IP-Adressen, LAN Firewall Inbound oder DMZ zur Verfügung.

Die enthaltene Mail-Backup Lösung stellt die Möglichkeit zur Verfügung, dass bei einem Verbindungsunterbruch zum Internet die eingehenden E-Mails bei Swisscom bis 5 Tage zwischen gespeichert werden. Sobald die Internetverbindung wieder verfügbar ist stellen wir dem Kunden diese E-Mails zu. Die Option Viren und Spamfilter steht Ihnen ausschliesslich in Kombination

mit der Option fixe IP-Adressen, LAN Firewall Inbound oder DMZ zur Verfügung.

#### 2.2.8 Virtual Private Network (VPN)

Ein Virtual Private Network (VPN) ermöglicht eine sichere Übertragung von Daten zwischen unterschiedlichen Firmenstandorten, die nicht über das Internet sondern über das in sich geschlossene Swisscom-Netzwerk geführt wird. Teilnehmer eines VPN können Daten wie in einem internen LAN austauschen und somit auch auf Ressourcen wie beispielsweise E-Mail- oder File-Server, die physisch in entfernten Niederlassungen stehen, zugreifen.

Mit der Option VPN besteht ausserdem die Möglichkeit, eines zentralen Internetzugangs mit einer gemanagten Firewall, die optional auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden kann. Es besteht auch die Möglichkeit über die Option VPN die Standorte ohne Internet Access zu verbinden.

#### 2.2.9 Remote Access Service (RAS)

Fernzugriff auf das VPN mittels einem oder mehreren VPN Clients über eine beliebige Internetanbindung. Voraussetzung ist das Vorhandensein mindestens eines fixen Business Internet standard Anschlusses mit der Option VPN.

#### 2.2.10 Quality of Service im VPN (QoS)

QoS stellt eine Priorisierung des upstream-traffics im VPN zur Verfügung. In Abhängigkeit der Kundenanwendung bieten wir folgende 2 QoS Klassen an:

- Klasse 1: Priority (beinhaltet kundenspezifische Ports, welche innerhalb des VPN's priorisiert sind)
- Klasse 2: Real Time (ist ein fix definiertes Set an Voip Protokollen, welche innerhalb des VPN's priorisiert werden)

#### 2.2.11 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.

#### 2.2.12 Service Level Agreement Premium

Für Ethernet Services stehen auf Anfrage spezielle Service Level Agreements (SLA) 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



# swisscom

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 Machbarkeitsstudie 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.

#### **3.1.2 Dial-Backup**

Der Kunde stellt bei der optionalen Verwendung eines Dial-Backup eine geschaltete ISDN-Telefonverbindung zur Verfügung.

##### **3.1.2.1 Router am Kundenstandort**

Die Auswahl eines geeigneten Routers liegt in der Verantwortung von Swisscom. Der Kunde wählt für die Installation einen geeigneten IT Partner aus.

##### **3.1.2.2 Fixe IP-Adressen**

Der Kunde teilt Swisscom vor der Installation die notwendigen Angaben über die Verwendung der öffentlichen IP-Adressen z.H. RIPE ([www.ripe.net](http://www.ripe.net)) gemäss deren Vorgaben mit.

### **3.2 Installation**

Die Installation des Basisproduktes erfolgt durch einen vom Kunden beauftragten IT-Partner. Die Verantwortung für eine fachgerechte Installation des Services beim Kunden liegt ausschliesslich beim IT-Partner. 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 standard vorübergehend zu sperren.