



### 1. Allgemeines

Diese Angebotsbedingungen finden auf den Dienst «Smart Business Connect» (nachstehend «der Dienst») von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend „Swisscom«) Anwendung. Die Angebotsbedingungen «Smart Business Connect» gelten ergänzend zu den «Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen» («AGB») sowie zu den Besonderen Bedingungen für Internet und Service und gehen diesen im Falle von Widersprüchen vor. Diese Vertragsbestimmungen sind auf [www.swisscom.ch/kmu-rechtliches](http://www.swisscom.ch/kmu-rechtliches) bzw. [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect) ersichtlich. Die Verfügbarkeit des Dienstes kann geprüft werden unter [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect). Grosskunden können vom Dienst nicht profitieren. Bezieht ein (KMU-)Kunde den Dienst und wird er in das Grosskunden-Kundensegment verlegt, ist Swisscom berechtigt, den Dienst oder Teile davon per sofort zu kündigen oder anzupassen.

### 2. Leistungen Swisscom

#### 2.1 Allgemein

Smart Business Connect besteht aus dem festen Bestandteil Business Internet Services als Grundlage, welche mit individuellen Bestandteilen wie z.B. Business Communication Services ergänzt werden kann. Der detaillierte Inhalt der einzelnen Komponenten sowie deren Kombinationsmöglichkeiten sind auf [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect) ersichtlich. Anstelle von Business Internet Services kann auch ein Machine to Machine Service ausgewählt werden, der aber nicht ergänzbar ist.

Smart Business Connect, Business Internet Services und Business Communication Services können mit unterschiedlichen Optionen individuell ergänzt werden. Weiterführende Informationen zu den verschiedenen Optionen sind ersichtlich unter [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect). Diese Seite gibt auch darüber Auskunft, welche Optionen nicht zur Verfügung stehen.

Das im Business Internet Services enthaltene Service Level Agreement gilt auch bei Business Communication Services.

Der Dienst darf nur für den üblichen Geschäftskundengebrauch benutzt werden.

Dritte, mit welchen Swisscom einen Vertrag für den Verkauf und Support von Smart Business Connect abgeschlossen hat und die Swisscom bei der Leistungs-

erbringung gegenüber dem Kunden unterstützen, werden nachstehend «Partner» genannt.

#### 2.2 Standortanbindung

Die Standortanbindung ist die Verbindung des Routers am Kundenstandort zur Infrastruktur von Swisscom. Swisscom legt fest, mit welchem Medium (wie z.B. xDSL-Anbindung oder eine Glasfaser-Anbindung) dies erfolgt.

#### 2.3 Paketvorteil Mobile

Bei bestimmten Kombinationen von Smart Business Connect mit NATEL® Abonnementen von Swisscom erhält der Kunde einen Paketvorteil. Einzelheiten sind auf der Webseite oder in Broschüren ersichtlich.

#### 2.4 Business Communication Services

##### 2.4.1 Allgemein

Business Communication Services ermöglicht es Geschäftskunden, mittels Internetprotokoll über Breitbandanschlüsse mit zentral bereitgestellten Teilnehmervermittlungsfunktionalitäten zu telefonieren. Dabei wird der Sprachverkehr gegenüber dem Datenverkehr priorisiert, was eine jederzeit hochstehende Sprachqualität gewährleistet. Die Sprachsignale werden in einem dedizierten und reservierten Kanal übertragen.

Entspricht die verfügbare Bandbreite des Anschlusses nicht dem Nutzungsverhalten des Kunden, kann die Funktion von Business Communication Services am entsprechenden Standort beeinträchtigt werden. Business Communication Services ermöglicht zusätzlich zur üblichen Telefonienutzung eine softwarebasierte Nutzung mit Hilfe einer Business Communication App/Client. Diese wird auf dem Computer, Smartphone oder Tablet installiert. Sie ermöglicht Kunden des Dienstes, mittels Internetprotokoll über Wifi-Anschlüsse oder über Mobile Data oder Mobile GSM mit zentral bereitgestellten Teilnehmervermittlungsfunktionalitäten zu telefonieren.

##### 2.4.2 Verbund und Kunde

Ein Business Communication Verbund kann aus verschiedenen Standorten in der Schweiz bestehen. Als Kunde gilt derjenige, der Inhaber des Anschlusses am Hauptstandort ist. Er ist Vertragsinhaber für sämtliche Standorte.



### 2.4.3 Benutzer

Der Kunde ist auch der Vertragsinhaber für die von den Benutzern (Mitarbeitern) eingesetzte Business Communication App/Client. Benutzer ist, wem der Kunde das Recht zur Nutzung der Business Communication App/Client einräumt. Ein Benutzer kann auf beliebig vielen Geräten die Business Communication App/Client installieren. Auf folgenden Geräten kann die Business Communication App/Client gleichzeitig betrieben werden: Smartphone, Personal Computer und Tablet. Pro Gerätart kann die Business Communication App/Client einmal genutzt werden. Nutzbar für die Kommunikation ist das jeweilige Gerät, welches als letztes gestartet wurde.

### 2.4.4 Trunk

Swisscom bietet mit Trunk eine technische Umsetzungsvariante an, welche für den Anschluss von Teilnehmervermittlungsanlagen (TVA, nachstehend «PBX») ausgerichtet ist. Der Trunk unterstützt die Basis-Telefonfunktion als Ergänzung zur PBX. Details zu Trunk befinden sich unter [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect).

### 2.4.5 Hosted

Swisscom bietet mit Hosted eine technische Umsetzungsvariante an, welche für den direkten Anschluss von Telefongeräten bestimmt ist und keine Infrastruktur beim Kunden vor Ort bedingt. Diese Variante, bei welcher es sich um eine Cloud Lösung handelt, unterstützt zugelassene Geräte (IP Endgeräte, Adapter, Softphone) und bietet entsprechend den Geräten PBX Features an.

Weiter werden die Feature in unterschiedlichen Paketen angeboten. Details zu den Hosted Angebotspaketen und den dazugehörigen Optionen befinden sich unter [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect).

### 2.4.6 Nutzung / Notrufe unterwegs

Der Kunde und sämtliche Benutzer können den Business Communication Service unabhängig vom Standort weltweit auch unterwegs nutzen (sog. «nomadische Nutzung»). Wird mit der eingerichteten Business Communication App/Client telefoniert, kann eine einwandfreie Gesprächsqualität nicht gewährleistet werden. Diese ist abhängig von der Qualität der Verbindung am jeweiligen Standort.

Die Nutzung der Business Communication App/Client in öffentlichen Netzen, in anderen Netzen als Swisscom oder im Ausland kann erhöhte Risiken be-

züglich Abhörung mittels Netzmanipulation durch unbefugte Dritte mit sich bringen.

Notrufe werden immer an entsprechende Notdienste am Firmenstandort abgesetzt. Das gilt auch für Business Communication App/Client und Endgeräte welche außerhalb des Hauptstandortes genutzt wird. Von der Benutzung der Notrufnummern via der Business Communication App/Client außerhalb des Firmenstandortes wird daher dringend abgeraten. Bei der Nutzung der Business Communication App/Client mit einem mobilen Endgerät (Smartphone) erfolgt die Lokalisierung nur dann ausnahmsweise über das Mobilfunknetz bzw. die SIM-Karte, wenn das mobile Gerät eine für Sprachtelefonie konfigurierte SIM-Karte enthält und die Notrufnummer 112 gewählt wird.

### 2.4.7 Rufnummern

Bestehende Rufnummern (Einzel-, Mehrfachnummern, DDI) können mit Zustimmung des bisherigen Anschlussinhabers ins Business Communication übernommen werden. Eine allfällige Rückübertragung ins herkömmliche Telefonnetz (PSTN/ISDN) kann jedoch nur im entsprechenden Vorwahlkreis und für den ganzen Rufnummernblock erfolgen (d.h. die DDI bleiben im gleichen Block).

Die Rufnummern können entweder für Trunk oder Hosted genutzt werden. Die entsprechende Zuteilung der Rufnummer zum Trunk-Kanal oder Hosted Paket erfolgt im Kundencenter.

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 sowie bei SMS im Festnetz. Bei Anrufen auf Notrufnummern, auf den Transkriptionsdienst für Hörbehinderte und auf 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.

### 2.4.8 Einschränkungen Festnetztelefonie

Bei der auf Basis des Internetprotokolls erbrachten Festnetztelefonie stehen – im Vergleich zur herkömm-



lichen Festnetztelefonie – insbesondere folgende Dienstleistungen nicht zur Verfügung:

- > Halbpreis-Abonnement National, Mini-Kombi, Kombi, Swisscom Together, Plauderabo.
- > Fernspeisung (d.h., bei Stromausfall ist keine Verbindung möglich)
- > Nutzung von Telealarmgeräten

Die aktuelle Liste der nicht verfügbaren Dienstleistungen ist auf [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch) publiziert.

### 2.5 Business Internet Services

Diese Bestimmungen gelten zusätzlich zu den Besonderen Bedingungen Internet und gehen ihnen im Fall von Widersprüchen vor.

#### 2.5.1 Internet Backup

Bei einem Ausfall erhält der Kunde bei bestimmten Dienstausprägungen mit Internet Backup eine – leistungsmässig eingeschränkte – Internetsatzverbindung. Voraussetzung für das Funktionieren von Internet Backup ist eine Funkversorgung mit dem Swisscom-Mobilfunknetz (GSM/UMTS/LTE) am Standort des Kunden im Gebäudeinnern, was nicht garantiert werden kann. Details zu Internet Backup finden sich auf [www.swisscom.ch/internetbackup](http://www.swisscom.ch/internetbackup). Die von Swisscom hierzu gelieferte Hardware geht ins Eigentum des Kunden über; sie funktioniert nur mit den von Swisscom für Internet Backup freigegebenen Geräten und Angeboten. Werden Änderungen in der Konfiguration dieser Geräte vorgenommen, garantiert Swisscom nicht für den ordnungsmässigen Betrieb von Internet Backup. Mit der Mobilverbindung sind keine Mobildienste nutzbar ausser Packet Switched Data auf dem Swisscom Mobilnetz. Es kann nicht die selbe Geschwindigkeit und Qualität der Verbindung wie bei der Festnetzinternetverbindung garantiert werden. Dies gilt es insbesondere bei IP-Telefongesprächen zu beachten.

Internet Backup darf nur für die temporäre und statio-näre Überbrückung bei Ausfall der Festnetzinternet-verbindung eingesetzt werden. Es ist nicht zulässig, letztere absichtlich zu deaktivieren, um auf Internet Backup umzuschalten.

Wechselt der Kunde auf ein Angebot mit Internet Backup, beträgt die Mindestbezugsdauer des betreffenden Angebots zwei Monate. Bei einer Kündigung des Angebots oder einem Wechsel auf ein Angebot ohne Internet Backup ist die Ersatzverbindung über das Mobilnetz nicht mehr nutzbar.

#### 2.5.2 Fixe IPv4-Adresse

Fixe IP-Adressen ermöglichen den Betrieb eines eigenen Mail oder Webservers. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt aus dem von RIPE (Réseaux 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 der Option, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück.

Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen von 4–64 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.

#### 2.5.3 Option fixe IPv6-Adressen

Die an den Kunden vergebenen IPv6-Adressen bleiben im Eigentum von Swisscom. Es besteht kein Anspruch auf bestimmte IPv6-Adressen. Swisscom kann die IPv6-Adressen jederzeit ändern. Verzichtet der Kunde auf die weitere Benutzung der Option, fallen die IPv6-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück. Es gibt nur einen von Swisscom vorgegebenen IPv6-Adressbereich. Ohne explizite Vereinbarung mit Swisscom ist der Kunde für die Sicherheit seiner Infrastruktur verantwortlich.

### 2.6 Machine to Machine (M2M)

Der M2M-Service ermöglicht es den Kunden, IP-basierte Dienste wie EFTPOS-Terminals und Alarmierungsgeräte zu benutzen. Im Gegensatz zum Internetzugang über herkömmliche Anbindungen wie Business Internet Services findet die Kommunikation der Endgeräte mit den jeweiligen Betreibern der Services statt. Hierzu gibt es verschiedene Profile, welche nur diese Anwendungen zulassen. Sonstiger Internetverkehr wird von Swisscom unterbunden. Jegliche Kommunikation wird vom entsprechenden Endgerät (EFTPOS-Terminal, Alarmierungsgeräten usw.) initiiert. Aus diesem Grund können bei M2M keine weiteren Services angeboten werden. Weitere Informationen sind unter [www.swisscom.ch/smart-business-connect-m2m](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect-m2m) ersichtlich.

### 2.7 Service Level Agreement (SLA)

Die »Besonderen Bedingungen Service“ halten allgemeine Grundsätze zur Dienstleistungsqualität und deren Messung



fest. Der konkrete Umfang des Service Levels wie Zielwerte, Preise usw. kann der Webseite entnommen werden ([www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect)). Als Bezugsobjekt im Sinne der «Besonderen Bedingungen Service» gelten folgende im vorliegenden Dokument beschriebenen Dienste von Smart Business Connect:

- > Business Internet Services
- > M2M
- > Business Communication Services

Störungen der Dienste sind dem Partner zu melden. Sollte ausnahmsweise kein Partner vorhanden sein, kann sich der Kunde an Swisscom wenden. Pro Service Level wird im konkreten Umfang definiert, ob bei Nichtereichung eines Zielwertes eine Entschädigungszahlung geschuldet ist. Die Höhe der Entschädigung in diesem Fall entspricht der Monatsgebühr der am Standort genutzten Dienste (inkl. abonnierten Optionen), unter Ausschluss der ausserhalb der Flatrate anfallenden Telefongebühren.

### 3. Pflichten des Kunden

#### 3.1 Allgemein

##### 3.1.1 Smart Business Connect als IP-basierter Dienst

Bei Smart Business Connect sind die Services IP-basiert. Beim Wechsel kann hier eine technische Umstellung der Infrastruktur notwendig werden. Die Prüfung, inwiefern diese Umstellung Auswirkungen auf aktuell bezogene Dienstleistungen, vor allem von Drittanbietern, zur Folge hat, obliegt dem Kunden.

##### 3.1.2 Informationen, Bandbreite, Zugang

Der Kunde liefert Swisscom oder dem durch den Kunden beauftragten Partner alle für die Aufschaltung und Installation des Services sowie für die Störungsbehebung erforderlichen Angaben und gewährt ihnen Zugang zu den notwendigen Unterlagen, Informationen und Räumlichkeiten. Der Kunde ermöglicht Swisscom für das Erstellen und den Unterhalt des Netzanschlusses unentgeltlich die Benützung des Grundstückes, auf dem er sich befindet. Er holt auf seine Kosten die erforderlichen Durchleitungsrechte ein.

Dem Kunden wird empfohlen, im Rahmen der Projektierung eines Standortes zusammen mit dem Partner die verfügbare Bandbreite des Anschlusses zu prüfen und ein Angebot auszuwählen, welches dem voraussichtlichen Nutzungsverhalten entspricht. Andernfalls muss er am entsprechenden Standort mit Funktions-

einschränkungen rechnen oder, wenn er das nicht in Kauf nehmen will, die Bandbreite ausbauen lassen.

#### 3.1.3 Zugangsinformationen, Passwörter

Der Kunde ist vollumfänglich für die Verwendung von Zugangsinformationen und Passwörtern verantwortlich. Der Kunde trifft wirksame Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch. Insbesondere sind geeignete Passwörter zu wählen, diese regelmässig zu ändern (oder ändern zu lassen) und sorgfältig aufzubewahren.

#### 3.1.4 Ergreifen von Schutzmassnahmen

Der Kunde schützt seine Infrastruktur und Daten vor unbefugtem Zugriff durch Dritte. Der Kunde ergreift entsprechend dem Stand der Technik Massnahmen zur Verhinderung von unerlaubten Eingriffen in fremde Systeme und der Verbreitung von Computerviren. Schädigt oder gefährdet die Hausinstallation, die Teilnehmeranlage oder ein anderes Gerät des Kunden eine Dienstleistung, einen Dritten oder die Anlagen von Swisscom oder Dritten, kann Swisscom ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos einstellen, das Gerät des Kunden vom Fernmeldenetz trennen und Schadenersatz fordern.

#### 3.2 Business Communication Services

##### 3.2.1 Geräte

###### Allgemein

Business Communication kann nur mit IP-Endgeräten betrieben werden. Für erweiterte Funktionen kann eine PBX zusammen mit Business Communication Trunk eingesetzt werden

###### IP-Endgeräte, PBX-Anlagen, ATA

Es dürfen nur die von Swisscom empfohlenen bzw. frei gegebenen IP-Endgeräten, PBX-Anlagen und ATA (nachstehend «Geräte») eingesetzt werden. Die empfohlenen IP Endgeräte sind speziell auf Business Communication abgestimmt.

IP PBX-Anlagen können nur in den Business Communication Verbund integriert werden, wenn das betreffende Modell von Swisscom für den Einsatz getestet, geprüft und freigegeben worden ist.

Der ATA ermöglicht den Anschluss analoger Endgeräte an Business Communication.

**Einsatz nicht empfohlener oder nicht freigegebener Geräte**

Der Einsatz nicht empfohlener bzw. nicht freigegebener Geräte ist nicht gestattet. Setzt der Kunde nicht empfohlene bzw. nicht freigegebene Geräte oder Gerätekonfigurationen ein, übernimmt Swisscom keine Garantie dafür, dass sämtliche Leistungsmerkmale von Business Communication einwandfrei funktionieren. Kann Swisscom für das Gesamtsystem keinen Support erbringen, behält sich Swisscom vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder Business Communication per sofort aus wichtigem Grund zu kündigen. Der Kunde haftet für daraus entstehende Schäden.

**3.2.2 Trunk**

Es werden drei Typen von Trunk unterschieden:

**SIP-direkt:**

Hier werden IP-PBX Typen direkt mit Business Communication verbunden ohne technische Geräte dazwischen, welche den Telefonie Teil betreffen. Die zugelassenen PBX Typen können der Webseite von Swisscom Smart Business Connect entnommen werden.

**SIP to SIP:**

Hier werden IP-PBX Typen über ein entsprechendes Gerät (Session Border Controller, SBC) via SIP an Business Communication angeschlossen. Dieses Gerät ist Eigentum von Swisscom und nur dieses darf eingesetzt werden. Die zugelassenen PBX Typen können der Webseite von Swisscom Smart Business Connect entnommen werden.

**SIP to ISDN:**

Hier werden ISDN-PBX Typen über ein entsprechendes Gerät (Mediagateway) via ISDN an Business Communication angeschlossen. Dieses Gerät ist Eigentum der Swisscom und nur dieses darf eingesetzt werden. Die zugelassenen ISDN-PBX Typen können der Webseite von Swisscom Smart Business Connect entnommen werden.

**3.2.3 Hosted**

**Allgemein**

Die Business Communication Geräte werden speziell für den vorliegenden Dienst konfiguriert und auf der Webseite von Swisscom aufgeführt. Nur diese dürfen für den Dienst eingesetzt werden.

**Nutzbare Geräte/Firmware**

Es dürfen nur die von Swisscom zur Verfügung stehenden und frei gegebenen Firmware Versionen genutzt werden. Die empfohlenen Versionen sind speziell auf den Dienst abgestimmt. Die unterstützten Geräte- und Firmwareversionen werden dem Kunden/Partner kommuniziert und sind auf der Webseite ersichtlich.

**Einsatz nicht empfohlener oder nicht freigegebener Geräte / Firmware**

Der Einsatz nicht empfohlener bzw. nicht freigegebener Geräte/Firmware ist nicht gestattet. Setzt der Kunde nicht empfohlene bzw. nicht freigegebene Geräte/Firmware oder Konfigurationen ein, erhöht sich das Risiko, dass Business Communication nicht oder nicht ordnungsgemäss funktioniert. Kann Swisscom für das Gesamtsystem keinen Support erbringen oder sind weitere Kunden daraus betroffen, behält sich Swisscom vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder per sofort aus wichtigem Grund zu kündigen. Der Kunde haftet für die daraus entstandenen Schäden.

**3.2.4 Business Communication App/Client**

**Allgemein**

Die Business Communication App/Client ist ausschliesslich mit dem vorliegenden Dienst erhältlich und kann nur mit Smartphone, Tablet oder Personal Computer benutzt werden.

**Wahl des richtigen Mobile Abonnements**

Der Kunde informiert sich, welches Swisscom Mobile Abonnement für seine Bedürfnisse geeignet ist. Die geeigneten und unterstützten Abonnemente werden dem Kunden kommuniziert und sind auf der Webseite ersichtlich.

**Nutzbare Geräte/Software**

Es dürfen nur die von Swisscom zur Verfügung stehenden und frei gegebenen Software Versionen genutzt werden.

Die empfohlenen Softwareversionen sind speziell auf den Dienst abgestimmt. Swisscom entwickelt die Software für Personal Computer, Tablet und Smartphone. Die unterstützten Geräte- und Softwareversionen werden dem Kunden kommuniziert und sind auf der Webseite ersichtlich.



### Einsatz nicht empfohlener oder nicht freigegebener Software

Der Einsatz nicht empfohlener bzw. nicht freigegebener Software ist nicht gestattet. Setzt der Kunde nicht empfohlene bzw. nicht freigegebene Software oder Konfigurationen ein, erhöht sich das Risiko, dass die Business Communication App/Client nicht oder nicht ordnungsgemäss funktioniert. Kann Swisscom für das Gesamtsystem keinen Support erbringen oder sind weitere Kunden davon betroffen, behält sich Swisscom vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder per sofort aus wichtigem Grund zu kündigen. Der Kunde haftet für die daraus entstandenen Schäden.

### US-Exportvorschriften Business Communication App/Client

Diese Software unterliegt den Exportkontrollvorschriften und anderen Gesetzen der USA und darf nicht in gewisse Länder (derzeit Kuba, Iran, Nordkorea, Sudan und Syrien) oder an Personen oder Rechtssubjekte, denen der Erhalt von Exportwaren aus den USA untersagt ist (einschliesslich derer, die (a) auf den Sanktionslisten für Personen bzw. Rechtssubjekte [Denied Persons List bzw. Entity List] des Bureau of Industry and Security und (b) der Liste der Specially Designated Nationals and Blocked Persons des Office of Foreign Assets Control aufgeführt sind), exportiert, reexportiert oder transferiert werden.

### 3.2.5 Vertragsgemäss Verwendung

Für Angebote mit Sprachkommunikation zum Pauschal tarif («Flat») gelten spezifische Regeln für eine faire Nutzung («Fair Usage Policy»). Als nicht-kundenübliche, missbräuchliche Nutzung gelten für die unter den vorliegenden Vertrag fallenden Sprachkanäle namentlich:

- mehr als durchschnittlich 3000 Minuten total ausgehende Kommunikationszeit pro Kanal und Monat; oder
- ein Anteil der totalen Kommunikationszeit in Fremdnetze von mehr als 70% in einem Monat; oder
- Nutzung der Dienstleistung über den geschäftlichen Eigenbedarf der Unternehmung hinaus (z.B. Wiederverkauf, Privatnutzung durch Angestellte, usw.); oder
- Verwendung der Dienstleistung für Spezialanwendungen (bspw. Maschine zu Maschine Verbindungen, Dauerverbindungen usw.); oder

- Nutzung, welche darauf ausgerichtet ist, zu lasten oder zum Schaden von Swisscom oder eines Dritten Vorteile aus den Leistungen von Swisscom zu schlagen.

Kann Swisscom darlegen, dass die Verletzung einer oder mehrerer der obigen Bestimmungen vorliegt oder droht, klärt Swisscom den Sachverhalt mit dem Kunden ab; der Kunde stellt Swisscom zu diesem Zweck alle erforderlichen Informationen auf erste Anfrage hin zur Verfügung und wirkt an der Klärung der Ursachen für die nicht-kundenübliche resp. missbräuchliche Nutzung mit.

Sofern die Abklärungen ergeben, dass eine nicht-kundenübliche resp. missbräuchliche Nutzung vorliegt und diese anhält, behält sich Swisscom vor, nach entsprechender Vorankündigung die Leistungserbringung für die ursächlichen Kanäle einer nicht-kundenüblichen resp. missbräuchlichen Nutzung oder gesamthaft für alle Kanäle des Kunden einzustellen.

### 3.3 Business Internet Services

#### 3.3.1 Router am Kundenstandort

Aus technischen Gründen dürfen nur die von Swisscom freigegebenen Router für den Dienst eingesetzt werden. Sie sind an einem geeigneten Ort aufzustellen.

#### 3.3.2 fixe IP-Adresse

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

#### 3.4 Machine to Machine (M2M)

Aus technischen Gründen dürfen nur die von Swisscom freigegebenen Router für den Dienst eingesetzt werden. Sie sind an einem geeigneten Ort aufzustellen.

#### 3.5 Service SLA

Die Pflichten des Kunden bezüglich Service SLA sind in den «Besonderen Bedingungen Service» beschreiben.

### 4. Installation

#### 4.1 Allgemein

Die Installation des Dienstes erfolgt kostenpflichtig durch einen Partner. Dieser kann durch Swisscom vermittelt werden. In gewissen Fällen kann die Installation nach Rücksprache mit Swisscom selber durch



den Kunden oder kostenpflichtig durch Swisscom erfolgen.

### 4.2 Installation durch den Kunden oder einen von ihm beauftragten Partner

Swisscom und der Partner werden gestützt auf die Bestellung Abklärungen tätigen, weitere Arbeiten auslösen und das konkrete Angebot zusammenstellen. Diese Abklärungen (wie auch später die Installation) erfordern, dass der Partner Zugang zu den nötigen Informationen über die Kundeninfrastruktur erhält. Der Kunde willigt ein, dass der Partner umgehend (d.h. schon vor dem eigentlichen Vertragsabschluss) den Status «Technical Admin» und dadurch denselben Zugriff auf die Kundeninfrastruktur (z.B. Router, HET-Portal und Kundencenter) bzw. die Konfigurationsplattform des Kunden wie Swisscom selber erhält (inkl. WLAN Schlüssel), dies für alle Standorte des Kunden.

Im Verhältnis zwischen Swisscom und dem Kunden liegt die Verantwortung für die fachgerechte Installation des Dienstes vor Ort beim Kunden. Der Partner ist keine Hilfsperson von Swisscom und Swisscom bildet mit diesem keine einfache Gesellschaft.

Die Koordination des Partners erfolgt durch den Kunden. Anfallende Aufwendungen seitens des Partners trägt der Kunde.

Bei dieser Installationsvariante wählt der Kunde den Nutzungstermin in der Bestellung. Der Nutzungstermin ist der Termin, ab dem der Kunde den Dienst nutzen kann. Der Nutzungstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Swisscom ist bestrebt den Nutzungstermin einzuhalten. Eine diesbezügliche Garantie besteht jedoch nicht. Swisscom informiert den Kunden und den Partner, sobald der Dienst zur Nutzung bereit ist oder falls es zu Verzögerungen kommt.

### 4.3 Installation durch Swisscom

Swisscom wird durch den Kunden beauftragt, die kundenseitigen Anpassungen durchzuführen. Die Tätigkeiten des Swisscom Technikers richten sich nach dem Installationsauftrag an Swisscom. Dieser Auftrag wird in der Bestellung entsprechend dem Kundenbedürfnis zusammengestellt und die Kosten werden dem Kunden kommuniziert.

Bei dieser Installationsvariante wählt der Kunde in der Bestellung den gewünschten Installationstermin. Der Installationstermin ist der Zeitpunkt, an welchem sich der Swisscom Techniker zum Kunden begibt und mit den Arbeiten beginnt. Der Termin bedeutet aber nicht,

dass alle Arbeiten an diesem Termin abgeschlossen werden. Der Installationstermin wird dem Kunden schriftlich mitgeteilt.

Gewünschte Tätigkeiten, welche nicht im Installationsauftrag enthalten sind, müssen neu und zusätzlich in Auftrag gegeben werden. Für sie muss in der Regel ein neuer Termin vereinbart werden. Es besteht kein Anspruch, dass dieser zusätzliche Auftrag gleich im Anschluss an die Ausführung des vereinbarten Installationsauftrages erledigt wird.

### 4.4 Aufschaltdatum

Nach der Bestellung teilt Swisscom dem Kunden und/oder dem von ihm beauftragten Partner den Termin für die Aufschaltung von Smart Business Connect mit. Ab diesem Datum kann der Dienst vor Ort installiert werden.

### 4.5 Programmierung Business Communication

Nach erfolgter Installation des Dienstes kann der Kunde/Partner über das Kundencenter und Business Communication Plattform den Service konfigurieren. Der Partner wird vom Kunden via Kundencenter berechtigt und kann mit dessen Login die Kundenkonfigurationen entsprechend vornehmen.

Auch wird der Kunde oder Partner die Business Communication App/Client-Version auswählen, herunterladen, installieren und anmelden. Für die Vornahme der Installation bei den einzelnen Benutzern ist der Kunde verantwortlich.

Swisscom übernimmt keine Kosten im Zusammenhang mit Dritten.

### 4.6 Bestehende Kunden

Bei allen Installationsvarianten gilt, dass die Umschaltung auf den Dienst einen merklichen Unterbruch des Internets sowie der Telefonie zur Folge hat. Dieser Unterbruch kann eine längere Zeit beanspruchen. Es bestehen hierbei keinerlei Ersatz- oder Schadensersatzansprüche gegenüber Swisscom.

### 4.7 Implementationsvorbehalt

Stellt sich trotz positiver Vorabklärungen (durch Kunden, Partner des Kunden und Swisscom) und erfolgter Auftragsbestätigung im Verlaufe der Implementation heraus, dass der Dienst aus nicht voraussehbaren technischen Gründen nicht oder nur durch einen unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, verzichten Swisscom und der Kunde auf einen Vertragsabschluss und auf Ersatz- und Schadensersatzansprüche gegenüber der anderen Partei. Dasselbe gilt,



wenn Smart Business Connect infolge unzutreffender Angaben des Kunden oder des beauftragten Partners nicht implementiert werden kann.

### 5. Betriebsunterbrüche und Support

#### 5.1 Allgemein

Die Erfüllung dieser vertraglichen Pflicht überträgt Swisscom in der Regel dem Partner. Für Support wendet sich der Kunde deshalb an einen Partner. Dieser nimmt die Störungseingrenzung vor.

Für Supportleistungen ausserhalb von Smart Business Connect (z.B. Support vom LAN) schliesst der Kunde mit dem Partner einen separaten Vertrag.

#### 5.2 Störungen

Störungen innerhalb der Swisscom-Infrastruktur werden kostenlos behoben.

Störungen ausserhalb der Swisscom-Infrastruktur und im LAN liegen nicht in der Verantwortung von Swisscom. Ergeben Abklärungen von Swisscom, dass eine Störung nicht im Netz von Swisscom liegt, sondern zum Beispiel bei der Infrastruktur des Kunden (Hausinstallation, PC, Handy, Tablet usw.), vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch einen Partner für weitergehenden Support vor Ort.

Wird Swisscom wegen einer Störung in Anspruch genommen, deren Ursache nicht in der Swisscom-Infrastruktur liegt, so können die Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.

#### 5.3 Störungen infolge unfachmännischer Behandlung der durch Swisscom bereitgestellten Geräte

Ist ein Dienst infolge unsachgemässer Behandlung nicht oder nur eingeschränkt verfügbar, übernimmt Swisscom hierfür weder die Gewährleistung noch die Kosten, die für die Behebung der Störung anfallen.

### 6. Preise

#### 6.1 Allgemein

Die aktuellen Preise (einmalige und wiederkehrende Gebühren) des Dienstes finden sich auf [www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect). Zu den einmaligen Gebühren gehören die Aufschalt- und Installationsgebühren. Zu den wiederkehrenden Gebühren gehören die Abonnements- und Benutzungsgebühren.

Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag nach der Aufschaltung des Dienstes. Sie besteht auch in Fällen,

wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann.

Kann Smart Business Connect am Standort wegen Mängeln an der notwendigen Infrastruktur nicht mehr erbracht werden, so entbindet dies den Kunden nicht von seiner Zahlungspflicht. Dasselbe gilt, wenn Swisscom die vorausgesetzten Dienstleistungen am Standort vertragskonform gesperrt hat (z.B. bei Zahlungsverzug) sowie während der Kündigungsfrist im Falle einer Kündigung.

#### 6.2 Hinweise zu den Benutzungsgebühren

Separate Tarife gelangen insbesondere zur Anwendung bei Anrufen ins Ausland, Teleconferencing, Business Numbers (z.B. 09xx/08xx), Kurznummern, Auskunftsdiesten und deren Weitervermittlung und bei Anrufen mit Cards.

Bei der Benutzung der Business Communication App/Client gelten die normalen Gebühren des Dienstes. Beim Roaming und bei der Benutzung kostenpflichtiger WLAN-Hotspots können Zusatzkosten anfallen. Beim Einsatz ungeeigneter Mobilfunk-Abonnemente können auch im Inland Zusatzkosten entstehen. Diese Zusatzkosten werden auf der Mobilfunkrechnung belastet. Swisscom informiert auf ihrer Webseite, welche Mobilfunkabonnemente geeignet sind.

#### 6.3 Auffällige Kostenentwicklung

Swisscom behält sich zum Schutz des Kunden das Recht vor, bei Auffälligkeiten in der Kostenentwicklung den Zugang der Business Communication App/Client zu sperren. Die Sperrung wird nur nach erfolgloser Kontaktaufnahme ausgeführt und kann vom Kunden durch schriftliche oder telefonische Mitteilung an Swisscom wieder aufgehoben werden.

### 7. Vertraulichkeit

Jede Vertragspartei behandelt alle Informationen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftspflichten.

Swisscom kann vertrauliche Informationen innerhalb der Swisscom Gruppe verwenden und gewährleistet entsprechend die vertrauliche Behandlung innerhalb der Swisscom Gruppe.



## 8. Zustandekommen, Mindestbezugsdauer und Kündigung

---

### 8.1 Zustandekommen, Inkrafttreten

Der Vertrag kommt mit Aufschaltung von Smart Business Connect zustande. Der Kunde ist gegenüber Swisscom verantwortlich, dass die erstmalige Nutzung durch ihn oder durch eine von ihm ermächtigte Person vorgenommen wird. Allfällig vorbestehende Einzelverträge bei Privat- oder KMU Kunden zu Festnetz (EconomyLINE, MultiLINE ISDN, BusinessLINE ISDN) und Internet (DSL-Angebote für Privatkunden, Business Internet Light und Business Internet Standard für Geschäftskunden) werden zu diesem Zeitpunkt durch dieses neue, vereinheitlichte Vertragswerk ersetzt.

### 8.2 Kündigungsfristen und Mindestbezugsdauer

Die Smart Business Connect-Angebote und die dazugehörigen Bestandteile und Optionen können je separate Mindestbezugsdauern aufweisen. Vorbehältlich spezifischer Bestimmungen bei den einzelnen Smart Business Connect-Angeboten, -Bestandteilen und -Optionen können diese von jeder Partei unter Einhaltung einer ordentlichen Kündigungsfrist von 2 Monaten auf Monatsende gekündigt werden, erstmals auf Ende der entsprechenden Mindestbezugsdauer. Bei einer vorzeitigen Kündigung eines Smart Business Connect-Angebots oder -Bestandteils oder einer Option sind die betreffenden Restlaufgebühren bis zum Ablauf der Mindestbezugsdauer geschuldet; sie werden sofort fällig.

Die Kündigung eines Smart Business Connect-Angebots bewirkt automatisch den Wegfall seiner Bestandteile und die Beendigung der dazugehörigen abonnierten Optionen und löst, falls bei diesen eine Mindestbezugsdauer vorhanden und nicht eingehalten ist, ebenfalls die Pflicht zur Zahlung der Restlaufgebühren bis zum Ablauf der Mindestbezugsdauer aus.

Bei einem Wechsel innerhalb des Dienstportfolios wird die bestehende Mindestbezugsdauer auf dem neuen Dienst weitergeführt.

## 9. Änderung und Einstellung des Dienstes

---

Änderungen und die Einstellung des Dienstes richten sich nach den AGB und den Besonderen Bedingungen.

Mai 2015