

1. Allgemeine Bestimmungen

Diese Angebotsbedingungen finden Anwendung auf die Dienstleistung «Business Connect» von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom»). Sie gelten im Bereich der IP-Telefonie ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen der Swisscom («AGB») und zu den Besonderen Bedingungen Festnetz und Internet. Im Falle von Abweichungen gehen die Angebotsbedingungen den AGB und den Besonderen Bedingungen vor.

2. Leistungen Swisscom

2.1 Allgemein

Business Connect ermöglicht es Geschäftskunden, mittels Internet Protokoll über Breitbandanschlüsse mit zentral bereitgestellten Teilnehmervermittlungsfunktionalitäten zu telefonieren. Dabei wird der Sprachverkehr gegenüber dem Datenverkehr priorisiert, was eine jederzeitige hochstehende Sprachqualität gewährleistet. Die Sprachsignale werden nach internationalen Empfehlungen der ITU-T kodiert und in einem dedizierten und reservierten Kanal übertragen.

2.2 Verbund; Kunde und Benutzer

Ein Business Connect 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. Benutzer ist, wem der Kunde das Recht zur Nutzung von Business Connect einräumt.

2.3 Nomadische Nutzung / Notrufe

Der Kunde und sämtliche Benutzer können Business Connect unabhängig vom Standort weltweit auch nomadisch nutzen. Wird nicht über die mit Business Connect eingerichteten Firmenstandorte telefoniert, kann eine einwandfreie Qualität nicht gewährleistet werden. Die Nutzung von Business Connect in öffentlichen Netzen oder im Ausland kann erhöhte Risiken bezüglich Abhörsicherheit mit sich bringen. Notrufe werden immer an entsprechende Notdienste am Hauptstandort abgesetzt. Das gilt auch für Endgeräte und Softclients, die ausserhalb des Hauptstandortes nomadisch genutzt werden.

2.4 Trunk- und Voice-Channel

Swisscom bietet mit Trunk-Channel und Voice-Channel zwei technische Umsetzungsvarianten an, die sich in Bezug auf die zugelassenen Geräte (IP Endgeräte, Adapter und PBX Typen) und Features unterscheiden.

- Der Voice Channel unterstützt die Basis-Telefoniefunktionen für den Anschluss von Analogtelefon-Adaptoren (ATA) und IP-Telefonen.
- Der Trunk Channel unterstützt die Basis-Telefoniefunktion für den Anschluss von Teilnehmervermittlungsanlagen (nachstehend „PBX“).

Details zum Trunk- und Voice-Channel finden sich auf der Homepage von Swisscom.

2.5 Rufnummern

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

Angebotsbedingungen Business Connect

2.6 Kostenpflichtige Optionen/Zusatzdienste (nur bei Voice-Channel)

Option Virtual PBX

Die Option Virtual PBX beinhaltet einen Softclient, eine Combox Pro, Gruppenfunktionen und weitere Leistungsmerkmale. Detailinfos sind auf der Homepage von Swisscom ersichtlich. Der Softclient ist ein softwarebasiertes Telefon zur Installation auf dem Computer, welches Telefoniefunktionen von Business Connect unterstützt.

Option Receptionist

Die Option Receptionist enthält zusätzlich zur Option Virtual PBX eine Software zur einfachen Vermittlung von Gesprächen.

2.7 Aufschaltung, Installation, Programmierung; Implementationsvorbehalt

Aufschaltdatum

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

Installation

Für die Installation am Kundenstandort ist der Kunde verantwortlich. Mögliche Partner sind auf der Homepage von Swisscom ersichtlich oder Swisscom teilt sie den Kunden auf Anfrage mit. Der Partner wird vom Kunden direkt beauftragt. Swisscom übernimmt keine Kosten im Zusammenhang mit dem Partner.

Der Partner stellt Swisscom am Ende der Installation das unterzeichnete Abnahmeprotokoll unter Angabe des Einschaltdatums zu.

Programmierung

Programmiert wird der Business Connect-Anschluss mit dem Business Connect Konfigurator durch den vom Kunden beauftragten Partner.

Implementationsvorbehalt

Stellt sich im Lauf der Implementation heraus, dass Business Connect aus technischen Gründen nicht oder nur mit einem unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, hat Swisscom das Recht, vom Vertrag mit sofortiger Wirkung und ohne Entschädigungspflicht zurückzutreten. Dem Kunden werden alle im Zusammenhang mit Business Connect bereits angefallenen Kosten erlassen.

Kann Business Connect wegen falscher Angaben des Kunden oder des beauftragten Partners nicht implementiert werden, so steht jeder für die von ihm verursachten Kosten ein.

2.8 Betriebsunterbrüche und Support

Hotline / Pikett

Die Gratis-Hotline 0800 055 055 nimmt Supportanfragen während 7x24 Stunden entgegen. Die Unterstützung bei der Störungsbehebung wird von Montag bis Freitag von 07:00 bis 20:00 und per Pikett von 20:00 bis 22:00 gewährleistet.

An Samstag steht die Unterstützung bei der Störungsbehebung von 08:00 bis 17:00 und per Pikett von 17:00 bis 22:00 zur Verfügung.

Am Sonntag oder gesetzlichen Feiertagen steht die Pikettbereitschaft von 08:00 bis 22:00 zur Verfügung.

Störung im LAN

Ist die Störung im Local Area Network (LAN) des Kunden, vermittelt die Hotline auf Kundenwunsch einen Partner für weitergehenden Support vor Ort.

Störungsbehebung im Falle integrierter PBX

Um eine reibungslose Störungsbehebung zu gewährleisten, muss der Kunde, welcher seine PBX im Business Connect Verbund integriert hat, per ISDN-Fernwartung einen Zugang auf die PBX sicherstellen.

Kostentragung

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

Beauftragt der Kunde einen Partner im Zusammenhang mit dem Eingrenzen und/oder Beheben von allfälligen Störungen von Business Connect, werden die anfallenden Kosten von Swisscom nicht übernommen.

3 Pflichten des Kunden

3.1 Technische Voraussetzungen / Geräte

Allgemein

Business Connect kann nur mit IP-Endgeräten betrieben werden. Für erweiterte Funktionen kann eine PBX zusammen mit Business Connect 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 Connect abgestimmt.
- IP PBX-Anlagen können nur in den Business Connect 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 Connect.

Einsatz nicht empfohlener oder 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 Connect einwandfrei funktionieren
- kann Swisscom für das Gesamtsystem keinen Support erbringen
- behält sich Swisscom vor, die Leistungserbringung ohne Vorankündigung auszusetzen und/oder Business Connect per sofort aus wichtigem Grund zu kündigen
- haftet der Kunde für daraus entstehende Schäden.

3.2 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 Passwörter geeignet zu wählen, regelmässig zu ändern (oder ändern zu lassen) und sorgfältig aufzubewahren.

3.3 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.

4. Gebühren, Zahlungspflicht, Rechnungsstellung

4.1 Gebühren, Sparoptionen

Für Business Connect und dessen kostenpflichtigen Optionen gelten die Preise gemäss den Angaben auf der Homepage von Swisscom. Die Gesprächsgebühren innerhalb des gleichen Business Connect-Verbundes sind in der Abonnementsgebühr enthalten. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten für alle übrigen Gespräche die ordentlichen Tarife gemäss der jeweils aktuellen Swisscom-Preisliste.

Swisscom bietet - in Abhängigkeit der bezogenen Breitbandklasse - verschiedene Sparoptionen (Kombi-Angebote) an. Einzelheiten sind auf der Homepage von Swisscom ersichtlich.

4.2 Zahlungspflicht

Die Pflicht zur Bezahlung beginnt mit dem Einschaltdatum, spätestens jedoch 60 Tage nach Zustandekommen des Vertrages. Angebrochene Monate werden pro rata in Rechnung gestellt.

Die Pflicht zur Bezahlung besteht auch in Fällen, da Business Connect nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann.

Kann 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.

4.3 Rechnungsstellung

Sofern nichts anderes vereinbart wurde, erfolgt die Rechnungsstellung immer an den Hauptstandort. Die monatlichen Gebühren für Business Connect und die Optionen werden immer dem Hauptstandort in Rechnung gestellt.

4.4 Auffällige Kostenentwicklung

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

5. 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.

6. Änderungen und Einstellung

6.1 Änderungen

Soweit dies für den Kunden kostenneutral ist und der Betrieb sowie die Leistungsfähigkeit von Business Connect davon nicht negativ betroffen sind, kann Swisscom jederzeit technische Änderungen vornehmen. Im Übrigen wird auf die AGB verwiesen.

6.2 Einstellen des Dienstes

Swisscom ist jederzeit berechtigt, mit angemessener Vorankündigung das Erbringen von Business Connect oder Teilen davon entschädigungslos einzustellen.

November 2012