

1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die verschiedenen Heiminstallations-Dienstleistungen von Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend «Swisscom» genannt).

2 Leistungen von Swisscom

2.1 Heiminstallation

Die Heiminstallation beinhaltet die Installation beim Kunden zu Hause durch Swisscom, respektive durch einen von Swisscom beauftragten Installateur (nachfolgend «Installateur» genannt) ausgeführt.

2.1.1 Heiminstallations Produkte

Nachfolgend ausgeführte Heiminstallationsprodukte werden angeboten und enthalten nachfolgende Module. Die Detailbeschreibung ist unter Punkt 2.2 ersichtlich:

- Heiminstallation Internet
 - Heiminstallation Basis
 - Basisverbindung (falls noch nicht vorhanden)
 - PC Konfiguration Internet (1 PC/Laptop)
- Heiminstallation Internet mit Swisscom TV
 - Heiminstallation Basis
 - Basisverbindung (falls noch nicht vorhanden)
 - PC Konfiguration Internet (1 PC/Laptop)
 - Inbetriebnahme Swisscom TV (1 Box)
- Heiminstallation Swisscom TV
 - Heiminstallation Basis
 - Basisverbindung (falls noch nicht vorhanden)
 - Inbetriebnahme Swisscom TV (1 Box)
- Heiminstallation Optimierung DSL
 - Heiminstallation Basis
 - Basisverbindung (falls noch nicht vorhanden)
 - Optimierung DSL

Folgende Module können zusätzlich bestellt werden:

- PC Konfiguration Internet (2-5 PC/Laptop)
- Inbetriebnahme Swisscom TV (2-3 Boxen)
- Inbetriebnahme IP-Phone (1-5 Geräte)
- Inbetriebnahme TV-Gerät (1 Gerät)
- ISDN-Umnutzung (1x)
- Ethernet-Verkabelung Easy (1-2x)
- Ethernet-Verkabelung Komplex (1-3x)
- Zusatzarbeiten (bis 2 Stunden)
- Überprüfung Heimnetzwerk (1x)

2.1.2 Heiminstallation Material

Für die Heiminstallation werden dieselben Swisscom Produkte verwendet, die auch über den Swisscom Shop oder den Swisscom Online-Shop angeboten werden. Sie sind in der Leistung der Heiminstallation nicht enthalten.

- Router inkl. Kabel
- Swisscom TV Box inkl. Kabel

Heiminstallations-Dienstleistungen

Leistungsbeschreibung

- Verbindungskits inkl. Kabel
- TV Gerät inkl. Kabel
- Swisscom Kabel, Filter, Splitter, etc.

Bei den Basisverbindungen und bei den Ethernet-Verkabelungen ist das Material in der Leistung der Heiminstallation enthalten, wobei Swisscom die Material-Vorgaben definiert.

Normalerweise wird das Material vom Installateur mitgebracht. In besonderen Fällen werden die Geräte vor der Installation dem Kunden via Zustellfirma zugestellt und müssen für die Installation vom Kunden bereitgestellt werden.

Der Rückschub von altem oder defektem Material erfolgt im Rahmen der Möglichkeiten.

2.1.3 Heiminstallation Termin

Der Termin für die Heiminstallation wird nach Möglichkeiten während der Bestellung der Heiminstallation festgelegt. Ansonsten erfolgt die Terminfestlegung nach Rückruf durch Swisscom und wird schriftlich bestätigt. In Ausnahmefälle erfolgt die Terminfestlegung direkt durch den Installateur.

Der Kunde ist verpflichtet während der Installation anwesend zu sein. Falls der Kunde am vereinbarten Termin nicht vor Ort ist, werden die angefallenen Kosten in Rechnung gestellt.

2.2 Basismodule

Grundsätzlich wird zwischen den Basis- und Inbetriebnahmemodulen unterschieden.

Die Basismodule beziehen sich auf die Verbindung zwischen Router und dem Swisscom IP-Netz.

2.2.1 Heiminstallation Basis

Die Heiminstallation Basis kommt bei jeder Installation zur Anwendung und beinhaltet nachfolgend genannte Leistungen.

- Anfahrts- und Rückfahrtsweg des Installateurs zum Kunden.
- Analyse der bestehenden Hausinstallation
- Kurze Kontrolle der Endgeräte des Kunden durch den Installateur und Beratungsgespräch mit dem Kunden betreffend der anfallenden Installationsarbeiten
- Erstellung einer Offerte durch den Installateur für vom Kunden allenfalls gewünschte zusätzliche Arbeiten gemäss Ziffer 2.4 nachfolgend, welche im Leistungsumfang der Heiminstallation nicht enthalten sind
- Kontrolle der Basisverbindung vom Router bis zum Swisscom IP-Netz, sowie der Telefonverbindung

2.2.2 Basisverbindung DSL-Anschluss

Die Basisverbindung DSL beinhaltet die technische Verbindung via Kupfer-Telefon-Kabel zum Swisscom IP-Netz mit den nachfolgenden Leistungen.

- Installation von Filtern an die analogen Telefon-Endgeräte für Kunden ohne Optimierung DSL gemäss Ziffer 2.2.3.
- Installation des Splitters für Kunden mit einem ISDN-Anschluss.
- Installation des CPE Endgerätes (Router/Modem).

Technische Störungen können vermieden werden, wenn an jedes bestehende Telefon-Endgerät des Kunden ein Filter angeschlossen wird, falls keine Optimierung DSL gemäss Ziffer 2.2.3 ausgeführt wurde.

Heiminstallations-Dienstleistungen

Leistungsbeschreibung

2.2.3 Optimierung DSL-Anschluss

Mit der Optimierung DSL kann auf Empfehlung von Swisscom die Bandbreite und die Signalqualität bis zum Router bei einer DSL-Basisverbindung optimiert werden. Es umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Montage Digitalsteckdose DSL inkl. Splitter im Wohnbereich
- Neues Kabel (U72MP) einziehen vom Überführungspunkt (UP) bis zur Digitalsteckdose

Bei Kunden mit Swisscom TV wird die Digitalsteckdose in der Regel im Wohnzimmer platziert.

2.2.4 Basisverbindung Glasfaseranschluss

Die Basisverbindung Glasfaseranschluss wird nur bei Verfügbarkeit gemäss Swisscom angeboten und beinhaltet die technische Verbindung via Glasfaser-Kabel zum Swisscom IP-Netz mit den nachfolgenden Leistungen.

- Glasfaser-Verbindung innerhalb des Gebäudes erstellen
- Montage einer Fiberdose im Wohnbereich
- Verbinden des Routers mit der Glasfaserdose
- Installation des Routers

Bei Kunden mit Swisscom TV wird die Glasfaserdose in der Regel im Wohnzimmer platziert. Nach Möglichkeit erfolgt die Installation der Basisverbindung Glasfaseranschluss gleichzeitig mit weiteren bestellten Modulen.

2.2.5 Basisverbindung SAT

Die Basisverbindung SAT wird nur nach Beurteilung durch Swisscom angeboten und beinhaltet die technische Verbindung via Satellit und Telefonkabel zum Swisscom IP-Netz mit den nachfolgenden Leistungen.

- Festlegen des Montageorts des Satellitenspiegels an der Hausfassade.
- Montage des Satellitenspiegels sowie Durchführung des Kabels zum Receiver ins Haus. Der Receiver wird unmittelbar beim Durchführungspunkt platziert.
- Ausrichten des Satellitenspiegels inkl. Funktionstest.
- Verbinden des Routers mit dem Satellitenempfänger.

2.3 Inbetriebnahme Module

Die Inbetriebnahme bezieht sich auf bestellte Swisscom Services, sowie auf bestellte Swisscom Geräte. Die nachfolgend genannten Module können pro Heiminstallation mehrfach ausgeführt werden.

2.3.1 PC Konfiguration Internet

Die PC Konfiguration Internet bezieht sich jeweils auf ein bestehendes Computer-Endgerät des Kunden und umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Konfiguration des Internetzugangs
- Verbindung zum Router über ein frei verlegtes Ethernet Kabel oder Verbindung über WLAN (inkl. WPA Verschlüsselung), in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Router oder Verbindung mittels einem geeigneten Swisscom Verbindungskits (bei POF frei verlegt)
- Registrierung des Kunden für den Internet-Zugang von Swisscom.
- Einrichten einer E-Mail-Adresse für den Kunden in seinem E-Mail-Programm (z.B. «Microsoft Outlook», «Microsoft Outlook Express» oder webbasierte E-Mailapplikationen).

2.3.2 Inbetriebnahme Swisscom TV

Die Inbetriebnahme von Swisscom TV bezieht sich jeweils auf eine Swisscom TV Box und umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Installation der Swisscom TV-Box
- Verbindung zum Router über ein frei verlegtes Ethernet Kabel oder
- Verbindung mittels einem geeigneten Swisscom Verbindungskits (bei POF frei verlegt).
- Anschluss an bestehende Home Cinema Anlage, wenn diese in unmittelbarer Nähe (max. Kabellänge 1m) und im gleichen Raum wie die Swisscom TV-Box steht.
- Registrierung des Kunden für Swisscom TV.
- Bei Bedarf ist ein Wanddurchbruch (Bohrung) pro Swisscom TV-Box inbegriffen (vgl. Ziffer 3.1.1).
- Bei Bedarf kurze Demonstration von Swisscom TV inkl. Fernbedienung (ohne Programmierung).

2.3.3 Inbetriebnahme IP-Telefon

Die Inbetriebnahme IP-Telefon bezieht sich jeweils auf ein Swisscom IP-Telefon und umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Installation und Inbetriebnahme des IP-Telefons
- Verbindung zum Router über ein frei verlegtes Ethernet Kabel oder Verbindung über WLAN (inkl. WPA Verschlüsselung), in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Router oder Verbindung mittels einem geeigneten Swisscom Verbindungskits (bei POF frei verlegt)
- Bei Bedarf kurze Demonstration des IP-Telefons (ohne Programmierung)

2.3.4 Inbetriebnahme TV-Gerät

Die Inbetriebnahme TV-Gerät bezieht sich jeweils auf ein Swisscom TV Gerät und umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Installation und Inbetriebnahme des TV-Gerätes
- Bei Bedarf kurze Demonstration des TV-Gerätes (ohne Kanal-Programmierung)

2.4 Heimnetzwerk-Module

Unter Heimnetzwerk werden hier die Verbindungen vom Router zu den IP-basierten Geräten verstanden. Der Fokus liegt dabei auf den von Swisscom angebotenen Geräten für Internet, IP-Telefone und Swisscom TV-Box. Die Verbindungen in diesem Heimnetzwerk können sowohl Ethernet-Kabel basiert sein, als auch mit Hilfe der von Swisscom angebotenen Verbindungskits (Ethernet-Kabel, WLAN, POF, Powerline, Switch, etc).

2.4.1 Optimierung Heimnetzwerk

Dieses Modul kommt zur Anwendung, falls der Kunde oder Swisscom feststellt, dass das Heimnetzwerk ungenügend stabil ist und es zu störenden Übertragungsfehlern gekommen ist. Dabei liegt der Fokus auf breitbandigen Anwendungen (z.B. Bildstörungen bei Swisscom TV).

Die Optimierung Heimnetzwerk umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Überprüfen und Korrigieren der bestehenden Installation
- Überprüfen und Korrigieren der Filter-Situation
- Verbindung mittels einem geeigneten Swisscom Verbindungskits (bei POF frei verlegt)
- Besprechung mit dem Kunden betreffend allfälliger Folgeaktivitäten:
 - Modul Ethernet-Verkabelung

Heiminstallations-Dienstleistungen

Leistungsbeschreibung

- Modul Optimierung DSL

2.4.2 ISDN-Umnutzung

Kunden, die von ISDN auf IP wechseln, wird mit diesem Modul die Umnutzung einer einfachen ISDN-Installation mit S-Bus für analoge Telefone ermöglicht. Die ISDN-Umnutzung umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Vollständiges Entfernen der Widerstände im S-Bus
- Funktionskontrolle mittels analogen Telefonen
- Verbinden der ATA-Schnittstellen mit der ISDN-Dose
- Konfiguration ATA1 und ATA2 für Multiline
- Rückschub und Entsorgung des NT-Gerätes

Die bestehenden ISDN-Telefone können nicht mehr weiter benutzt werden. Kabelnachzug und Dosenanpassungen sind in diesem Modul nicht enthalten.

2.4.3 Ethernet-Verkabelung „Easy“

Die Ethernet-Verkabelung Easy umfasst eine CAT6-Ethernet-Verbindung von einem Raum in den anderen, wobei die Kabel in bestehende Rohre eingezogen werden. Voraussetzung ist, dass in beiden Räumen bereits eine Telefon-Dose vorhanden ist. Letzte wird üblicherweise durch eine Ethernet-Telefon-Dose ersetzt. Die Ethernet-Verkabelung Easy umfasst nachfolgend genannte Leistungen.

- Montage von zwei Ethernet-Dosen (nach Möglichkeit Integration in bestehende Telefon - Dose)
- Einziehen von Ethernet Kabel CAT6 ungeschirmt in bestehende Rohre
- Qualitätsmessung Ethernetverbindung

Die Kabellänge ist auf max. 18 Meter limitiert. Diese Installation kann über mehrere Etagen erfolgen, aber Wand- oder Deckendurchbrüche sind ausgeschlossen. Behinderndes Mobiliar ist am Vortag der Installation durch den Kunden umzuplatzieren.

2.4.4 Ethernet-Verkabelung „Plus“

Die Ethernet-Verkabelung „Plus“ umfasst eine CAT6-Ethernet-Verbindung von einem Raum in den anderen, wobei nach Bedarf neue Kabelkanäle montiert werden. Die Ethernet-Verkabelung Komplex umfasst nachfolgend genannte Leistung.

- Montage von zwei Ethernet-Dosen (nach Möglichkeiten Integration in bestehende Telefon - Dose)
- Montage von neuen Kabelkanälen
- Einziehen von Ethernet Kabel CAT6 ungeschirmt in bestehende Rohre, bzw. in neue Kabelkanälen
- Bei Bedarf ein bis zwei Wanddurchbrüche pro Ethernet-Verkabelung „Plus“ (Bohrung) (vgl. Ziffer 3.1.1)

Die Kabellänge ist auf max. 18 Meter limitiert. Diese Installation kann nur auf jeweils einer Etage erfolgen, Deckendurchbrüche sind ausgeschlossen. Behinderndes Mobiliar ist am Vortag der Installation durch den Kunden umzuplatzieren.

2.5 Zusatzarbeiten

Allfällige Zusatzarbeiten werden normalerweise mit der Heiminstallation mitbestellt. Auf expliziten Kundenwunsch können sie im Rahmen der zeitlichen Möglichkeiten auch vor Beginn der Installationsarbeiten beauftragt werden. Alle Zusatzarbeiten werden nach Aufwand in Regie via Swisscom verrechnet.

Folgende Zusatzarbeiten sind möglich:

- Support- und Installations-Tätigkeiten, die den Leistungsumfang der bestehenden Module übersteigen

- Umplatzieren oder Austausch der Glasfaserdose

2.6 Leistungsanpassungen

Soweit dies für den Kunden kostenneutral ist und der Leistungsumfang der vereinbarten Dienstleistung davon nicht negativ betroffen ist, kann Swisscom jederzeit Leistungsanpassungen aller Heiminstallationsprodukte vornehmen.

2.7 Installation

Die Installation erfolgt beim Kunden gemäss vorgängiger Terminabsprache zwischen Swisscom und dem Kunden zu nachfolgenden Installationszeiten:

- Montag–Freitag: 7.30–19.30 Uhr
- Samstag: 8.00–17.00 Uhr

3 Leistungen der Kunden

3.1 Mindestvoraussetzungen

Der Kunde muss während der ganzen Heiminstallation anwesend sein und ist vor der Heiminstallation für die Sicherung seiner Daten auf dem Computer und für eine Sicherheitskopie seiner Daten auf dem aktuellen Stand (Tageskopie) verantwortlich.

3.1.1 Bewilligungen und Zustimmungen

Der Kunde ist für das vorgängige Einholen der eventuell erforderlichen Bewilligungen und Zustimmungen Dritter (z.B. Vermieter) für die auszuführenden Installationsarbeiten (Bohrungen, Änderungen an der bisherigen Hausinstallation, etc.) verantwortlich.

Der Kunde ermächtigt Swisscom, zur Installation der notwendigen Software auf ihrem Computer.

Zudem ist der Kunde einverstanden, dass sein System vor der entsprechenden Heiminstallation auf vorhandene Hard- und Software-Komponenten überprüft wird. Diese Analyse bildet einerseits Voraussetzung für eine optimale Installation und dient andererseits der nachträglichen Evaluation von allenfalls aufgetretenen Komplikationen.

3.1.2 Anschlüsse

Der Kunde ist für die Bereitstellung und die Einrichtung der notwendigen Infrastruktur verantwortlich. Voraussetzung für die Installation ist die uneingeschränkte Lauffähigkeit aller Anschlüsse des Kunden, namentlich:

- Anschluss an das Telefon-Festnetz (nachfolgend «Netzanschluss» genannt), Ausnahme: Heiminstallation Internetzugang SAT.
- Anschluss an das Stromversorgungsnetz in unmittelbarer Nähe des gewünschten Installationsortes (gilt für Router und/oder Swisscom TV Box).

Der Kunde ist für die oben erwähnten Netzanschlüsse bzw. für die Zustimmung des Netzanschlusskunden zu diesem Vertrag, falls er mit diesem nicht identisch ist, verantwortlich.

3.1.3 Soft- und Hardware

Der Kunde ist für die Beschaffung und die Einrichtung sämtlicher Soft- und Hardwarekomponenten verantwortlich. Für die Installation wird die uneingeschränkte Lauffähigkeit aller benötigten Soft- und Hardwarekomponenten des Kunden, vorausgesetzt.

- Computer mit einem der folgenden Betriebssysteme: Microsoft Windows 2000, XP, Vista oder MAC OS ab Version 10.1.2

Heiminstallations-Dienstleistungen

Leistungsbeschreibung

- E-Mail-Programm (z.B. «Microsoft Outlook», «Microsoft Outlook Express» oder webbasierte E-Mailapplikationen) auf dem Computer installiert.
- Bereitstellung aller notwendigen Passwörter (BIOS, Betriebssystem, Applikationen, Internet-Account, E-Mail-Account, Swisscom Login für das Kundencenter, usw.).
- Zugang zu allen benötigten Geräten (Disketten, CD-Rom, Treiber, usw.) samt Kabeln.

3.2 Heiminstallation Internetzugang SAT

Nebst den unter Ziffer 3.1 aufgeführten Mindestvoraussetzungen, sind bei einer Heiminstallation des Internetzugangs SAT folgende Voraussetzungen zu beachten.

Wünscht der Kunde keine Installation des Satellitenspiegels an der Hausfassade, ist er gemäss Ziffer 7.2.2 der Leistungsbeschreibung Internetzugang SAT ausserdem dazu verpflichtet, auf eigene Kosten eine witterungsfeste Montagestange (Durchmesser 50 mm) durch Fachleute installieren zu lassen. Der Standort der Montagestange muss so gewählt werden, dass eine Sichtverbindung (Line of Sight) zum Satelliten besteht und die Distanz (Kabellänge) zum Satelliten-Modem maximal 30 m beträgt.

3.3 Abschlussbestätigung

Der Kunde quittiert nach Abschluss der Arbeiten die erfolgreiche Installation mit seiner Unterschrift.

4 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Services werden nach der erfolgreichen Installation durch Swisscom fakturiert. Eine vom Kunden zu vertretende Verzögerung enthebt ihn nicht der Zahlungspflicht.

Leistungsbezogene Arbeiten wie unter Ziffer 2.4 beschrieben, sowie Arbeiten des Installateurs, welche den in den Ziffern 2.1 bis 2.3 dieser Leistungsbeschreibung vorgesehenen Umfang übersteigen, werden direkt durch den Installateur in Rechnung gestellt.

5 Gewährleistung

Bei mangelhaften Installationsarbeiten, die auf Absicht oder Grobfahrlässigkeit von Swisscom zurückzuführen sind, ist der Kunde berechtigt, kostenlose Nachbesserung der Installationsarbeiten zu verlangen. Darüber hinausgehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Für Beschädigungen oder Verlust von Infrastruktur des Kunden haftet Swisscom, sofern diese auf Absicht oder grobe Fahrlässigkeit von Swisscom zurückzuführen sind. Der Schadenersatz ist in jedem Fall auf den Zeitwert der Sache begrenzt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Für allfällige Schäden des Kunden aus Verlust von nicht gesicherten Daten oder Softwareprogrammen haftet Swisscom nur bei Absicht oder Grobfahrlässigkeit, in allen anderen Fällen ist jegliche Haftung ausgeschlossen.

Für Missbrauch und Schädigungen durch Dritte kann Swisscom nicht verantwortlich gemacht werden.

6 Besondere Bestimmungen

Swisscom ist berechtigt für die Durchführung der Installation Dritte beiziehen.

Die Preise richten sich nach der Preisliste. Es gilt die im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags über die Heiminstallation geltende Preisliste

Der Kunde ermächtigt Swisscom zur Installation der notwendigen Software auf seinem Computer. Der Kunde muss während der gesamten Installation anwesend sein. Der Kunde ist einverstanden, dass vor der eigentlichen Installation das System mit auf vorhandene Hard- und Software-Komponenten überprüft wird. Diese Analyse bildet einerseits Voraussetzung für eine optimale Installation und dient andererseits der nachträglichen Evaluation von allenfalls aufgetretenen Komplikationen und damit der stetigen Verbesserung und Qualitätssicherung der DSL-Heiminstallation. Das Analyse-Protokoll wird auf dem Kunden-PC gespeichert sowie an die Swisscom Datenbank übermittelt. Der Kunde hat bei der Installation die Lizenzbedingungen von installierter Software (z. B. Quick Help) zu akzeptieren.

Sofern der Kunde den vereinbarten Termin nicht einhält oder gegen eine andere Pflicht aus diesem Vertrag verstösst, ist Swisscom berechtigt, den daraus entstehenden zusätzlichen Aufwand (z.B. Anfahrts- und Rückfahrtsweg sowie Wartezeit) zu einem Stundenansatz von CHF 140 in Rechnung zu stellen.

Sollte aufgrund von defekter oder virenverseuchter Hard- oder Software keine erfolgreiche Installation möglich sein, wird die bis dahin erbrachte Leistung (Anfahrts- und Rückfahrtsweg sowie Arbeitszeit) zu einem Stundenansatz von CHF 140, höchstens jedoch der für die gesamte Heiminstallation geschuldete Betrag, in Rechnung gestellt. Das gilt auch, wenn eine Installation nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann, weil andere Mindestvoraussetzungen gemäss Ziffer 3.1 nicht erfüllt sind.

November 2011