

Servicebeschreibung IWB Connect Office

Umfang und Geltungsbereich der Servicebeschreibung

Diese Servicebeschreibung definiert den Service IWB Connect Office in Bezug auf Technologie, Funktionalität, verfügbare Optionen, Bereitstellung und Betrieb sowie den damit verbundenen vertraglichen Leistungen und Pflichten des Kunden und IWB.

Dieses Dokument ist integraler Bestandteil des zugehörigen Servicevertrages von IWB. Der spezifische Serviceumfang ist kundenabhängig und im entsprechenden Servicevertrag des jeweiligen Kunden geregelt.

Beschreibung

Der Service IWB Connect Office stellt dem Kunden einen Anschluss an das Telefonnetz zur Verfügung.

Der Telefonie-Dienst basiert auf dem IP-Protokoll (Voice over IP oder VoIP). Jeder Kunde ist über einen Glasfaseranschluss mit dem Backbone-Netz von IWB verbunden und erreicht so das Internet sowie den Anschluss an das Telefonnetz.

Der Kunde erhält entweder neue Telefonnummern oder er erteilt IWB die Vollmacht die bereits bestehenden Telefonnummern zu IWB zu portieren.

Angebot und Serviceparameter

Es stehen 3 verschiedene Abo-Varianten zur Auswahl.

IWB Connect Office	Business	Premium	Deluxe
Rufnummern	2	3	10
Sprachkanäle	1	2	3
IPCall mobile APP	inklusive	inklusive	inklusive
CH Festnetz	1000 Min	2000 Min	6000 Min
CH Mobilnetz	200 Min	400 Min	1200 Min
EU & USA Festnetz	–	200 Min	600 Min

Rufnummern: Anzahl verfügbare Rufnummern pro Anschluss
 Sprachkanal: Definiert die max. Anzahl gleichzeitig geführter Gespräche bzw. belegbarer Sprachkanäle

Minutenkontingente

In jedem Paket ist eine Anzahl von Minutenkontingente inbegriffen für Anrufe

- in das Schweizer Festnetz
- in das Schweizer Mobilnetz
- in das Festnetz folgender Länder der EU und USA/Kanada*:
 Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich (ohne Überseegebiete), Griechenland, Grossbritannien, Island, Irland, Italien (inkl. Vatikan), Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, San Marino, Schweden, Slowakische Rep., Slowenien, Spanien, Tschechische Rep., Ungarn, Zypern, USA (inkl. Alaska), Kanada

* nicht inbegriffen bei IWB Connect Office Business

Angebot und Serviceparameter

Minutenkontingente	Nach Ausschöpfung der Minutenkontingente werden Verbindungen gemäss dem aktuell gültigen Tarif verrechnet.
Verbindungsgebühren	<p>Die aktuelle Liste der Verbindungsgebühren kann unter www.iwb.ch/connect eingesehen werden.</p> <p>Anrufe auf Spezialnummern und Mehrwertdienste werden immer gemäss dem aktuell gültigen Tarif verrechnet und sind nicht in den Minutenkontingenten inbegriffen.</p>
Anrufbeantworter	Bei allen Angeboten ist ein Anrufbeantworter (Voice Mail Box) inbegriffen.
Webportal	<p>Dem Kunden steht ein Webportal mit folgenden Funktionen zur Verfügung:</p> <ul style="list-style-type: none">• Verbindungsnachweise, Übersicht über empfangene, getätigte und verpasste Anrufe• Abhören des Anrufbeantworters• Konfiguration des Anrufbeantworters mit Benachrichtigung per Mail• Einstellungen für Anrufumleitungen und -weiterleitungen, Anrufeinstellungen (Rufnummeranzeige/-unterdrückung)• Sperrsets für abgehende Verbindungen, Blacklist für unerwünschte Anrufe (Callcenter etc.)• Fax Service: Fax to Mail, Fax Versand via Webportal
App	Der Kunde ist auf Wunsch mit einer kostenlosen App für das Smartphone (IOS und Android) überall unter seiner Festnetznummer erreichbar.
Ausgabenlimite	Um den Kunden vor Missbrauch und Betrug (Fraud) zu schützen setzt IWB standardmässig in Absprache mit dem Kunden eine monatliche individuell anpassbare Ausgabenlimite für die Verkehrsgebühren fest. Nach Erreichen dieser Limite sind keine ausgehenden Verbindungen (ausser Notfallnummern) mehr möglich. Die Kreditlimite kann im Auftrag des Kunden durch IWB geändert werden.
Optionen	<p>Alle Abo-Varianten können mit folgenden Optionen erweitert werden:</p> <ul style="list-style-type: none">• Zusätzliche Rufnummern (max. 10 Rufnummern pro Abo)• Zusätzlicher Sprachkanal (max. 10 Sprachkanäle pro Abo) <p>Pro zusätzlich bestelltem Sprachkanal erhält der Kunde wiederum eine Anzahl von Minutenkontingente (analog zum gewählten Basisabonnement)</p>

Einstellungen

Firewall

Betreibt der Kunde eine Firewall, so ist er selber für die Anpassungen der notwendigen Einstellungen (Freigabe von Ports etc.) verantwortlich.

Service Levels

Für den Service stehen folgende Service Level zur Verfügung:

SLA-Kategorie	Support Level	Maximale Down-Time pro Ereignis	Supportzeit
Basic	Reaktiver Support	Best effort	Mo–Fr; 7–18 Uhr
Plus	Reaktiver Support	8h	7 × 24h

Betrieb des Service

IWB garantiert, dass die eingekauften Leistungen gemäss SLA und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingehalten werden.

Störungen

Das Network Operation Center (NOC) ist während 365 Tagen rund um die Uhr erreichbar. Die Störungen werden durch unseren professionellen Pikettdienst während der Supportzeiten gemäss SLA behoben. IWB kann den Kunden kontaktieren, falls weitere Informationen zur Wiederherstellung des Service notwendig sind.

Störungsmeldungen

Anlaufstelle für Störungsmeldungen: Network Operation Center
Telefon +41 61 275 96 40
Erreichbarkeit 365 Tage × 24 Stunden

Wartungen

Um dem Kunden eine höchst mögliche Service-Qualität bieten zu können, werden die service-relevanten Installationen bei Bedarf periodisch gewartet. Diese Arbeiten werden in der Regel während des Standardwartungsfensters ausgeführt.

Erweiterungen und Mutationen

Erweiterungen und Mutationen müssen schriftlich bestellt werden. Nach Überprüfung der Realisierbarkeit wird die Erweiterung oder Mutation in einem neuen Vertrag festgehalten.

Nomadische Nutzung (Notfall Rufnummern)

Standortidentifikation

Mit dem Telefonie-Dienst von IWB ist der Kunde standortunabhängig unter der persönlichen Rufnummer erreichbar. Im Gegensatz zur herkömmlichen Telefonie ist die Rufnummer des VoIP-Accounts nicht an den Festnetzanschluss gebunden. Mit einem Zugang zum Internet kann der Kunde mit seiner Rufnummer telefonieren und Gespräche empfangen. Massgebend für die Weiterleitung von Anrufen auf Notrufnummern an die korrekte Notrufzentrale ist die eingetragene Postleitzahl im Benutzerkonto. Mit der VoIP-Technologie ist die korrekte Zuweisung der Notrufe und die Standortidentifikation nur gewährleistet, sofern der Teilnehmer von jenem Standort anruft, den er bei IWB als Hauptstandort eingetragen hat.

Wenn der Kunde seine Rufnummer an einem anderen als dem hinterlegten Hauptstandort nutzt, empfiehlt IWB bei Anrufen auf Notrufnummern einen stationären Anschluss oder ein Mobiltelefon zu verwenden.

Der Kunde bestätigt mit seiner Unterschrift, die Risiken, die bei einer nomadischen Nutzung im Falle eines Notrufs bestehen, zur Kenntnis genommen zu haben. IWB lehnt jegliche Haftung für einen direkten oder indirekten Schaden in Zusammenhang mit einer falschen Zuweisung eines Notrufs ab.

Pflichten des Kunden

Der Kunde stellt sicher, dass seine Systeme gegen Bedrohungen jeglicher Art aus dem Internet in angemessener Weise geschützt sind. Zudem hat er sichere Passwörter zu verwenden, um einem Missbrauch des Dienstes sowie seines Benutzerkontos entgegen zu wirken.