

Service Beschreibung (SD) & Service Level Agreement (SLA)

greenTrunk / greenPBX

Kunde/Projekt: greenTrunk / greenPBX / FaxToMail

Version/Datum
2.5
27.01.2017

Autor: green.ch Autorenteam

Inhaltsverzeichnis

2	greenTrunk / greenPBX Servicebeschreibung	3
2.1	Für Nutzer ohne eigene Telefonanlage	3
2.2	Für Nutzer mit greenPBX (Virtual PBX)	3
2.3	Für Nutzer mit eigener Telefonanlage	3
2.4	Fax, Kartenterminals, Frankiermaschinen und weitere Spezialanwendungen	3
2.5	Sicherheitsrelevante Anschlüsse	3
2.6	Telefonnummern	4
2.7	Serverstandort	4
3	Service Level Agreement	5
3.1	Vertragsgegenstand, Geltungsbereich	5
4	Garantierte Service Levels	5
4.1	Verfügbarkeit des Service	5
4.2	green.ch Wartungsfenster	5
4.3	Finanzielle Rückerstattung	5
4.4	Schutz vor VoIP Hackerangriffen (Fraud)	6
4.5	Unterstützte Standards	7
4.6	Nomadische Nutzung (Notfall Rufnummern)	7
4.7	Leistungsunterbruch (Signal/IP-Service ist nicht verfügbar)	7
4.8	Flatrates	7
5	Pflichten des Kunden	8
5.1	Verletzung des SLA seitens des Kunden	8
5.2	Fair Use Policy	8
6	Support	8
6.1	Leistungen	8
6.2	Pflichten des Support	8
6.3	Pflichten des Kunden	9
6.4	Versicherung	9
6.5	Übergabestellen	9
7	Rechtliche Bestimmungen	9
7.1	Zustandekommen des Rechtsverhältnisses	9
7.2	Beschränkungen	10
7.3	Verwendung von persönlichen Daten	10
7.4	Änderungen	10

2 greenTrunk / greenPBX Servicebeschreibung

Mit der greenTrunk oder greenPBX Lösung von green.ch verfügen Sie über eine preiswerte sowie hochwertige Telefonie-Lösung auf der Grundlage von VoIP (Voice over Internet Protocol). Sie telefonieren über Ihren Internet-Anschluss und profitieren von günstigen Gesprächs-Tarifen im nationalen und internationalen Telefonnetz.

greenTrunk oder greenPBX von green.ch ist für Kunden entwickelt, welche mehr als nur telefonieren möchten. Die Funktionalitäten der Services entsprechen den neusten Anforderungen und Möglichkeiten des heutigen Internets und können vom Kunden bequem verwaltet und organisiert werden. Unsere professionellen Techniker stehen Ihnen dabei mit Beratung und Support zur Verfügung.

2.1 Für Nutzer ohne eigene Telefonanlage

Wenn Sie über keine eigene Telefonanlage verfügen, bietet green.ch ohne Aufpreis ein Webportal an, das unter anderem folgende Funktionen enthält: Verwaltung von Rufnummernanzeige und Rufnummerunterdrückung, Weiterleitungen, integrierter Anrufbeantworter sowie eine Verwaltung von Nummernsperrern für abgehende Verbindungen (bspw. kostenpflichtige Service-Nummern). Im Portal finden sich darüber hinaus Verbindungsnachweise für eingehende und ausgehende Anrufe sowie Kosten- und Gesprächsstatistiken.

2.2 Für Nutzer mit greenPBX (Virtual PBX)

Wenn Sie eine greenBPX (virtual PBX) nutzen, stellt Green den Passenden SIP Trunk und die virtuelle Telefonanlage zur Verfügung. Die greenPBX bietet unter anderem folgende Funktionen: Voicemail, Music on Hold, Telefonkonferenz, IVR und FaxToMail / PrintToFax. Im green Kundenportal finden sich darüber hinaus Verbindungsnachweise für eingehende und ausgehende Anrufe sowie Kosten- und Gesprächsstatistiken.

2.3 Für Nutzer mit eigener Telefonanlage

Wenn Sie eine Telefonanlage (TVA) betreiben oder an eine angeschlossen sind, stellt Green den passenden SIP-Trunk zur Verfügung. Ist die bestehende Anlage nicht IP-fähig, wird sie über einen VoIP-Gateway angeschlossen, welcher die Übersetzung zwischen alter und neuer Technologie übernimmt, damit die TVA ihre Funktion weiterhin ausüben kann. Neuere TVAs sind für VoIP gerüstet und lassen sich direkt mit dem SIP-Trunk verbinden.

2.4 Fax, Kartenterminals, Frankiermaschinen und weitere Spezialanwendungen

Die meisten Geräte, die bisher über ISDN oder analoge Leitungen angeschlossen waren, lassen sich mit einem Gateway auch an VoIP-Anschlüssen betreiben. Green klärt die Realisierbarkeit im Zweifelsfall für Sie ab.

Für Faxgeräte ist die FaxToMail-Lösung von Green in den meisten Fällen der perfekte Ersatz.

2.5 Sicherheitsrelevante Anschlüsse

Green empfiehlt, keine sicherheitsrelevanten Anschlüsse wie Lifttelefone, Alarm- und Brandmeldeanlagen über VoIP zu betreiben. Sofern der Kunde solche Anschlüsse über VoIP betreibt, liegt die alleinige Verantwortung ausschliesslich beim Kunden.

2.6 Telefonnummern

Nutzen Sie Ihre bisherigen Telefonnummern mit greenTrunk bzw. greenPBX oder wählen Sie neue, ebenfalls portierbare Telefonnummern aus Schweizer Nummernblöcken.

2.7 Serverstandort

Die Telefonie Server sind in hochsicheren Rechenzentren in der Schweiz platziert. Dies garantiert eine extrem hohe Verfügbarkeit des Dienstes.

3 Service Level Agreement

In der heutigen Zeit gehört das Telefonieren zum täglichen Leben. Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit sind in diesem Bereich ein absolutes Muss. Dies erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Die green.ch AG („Provider“) und der Kunde werden die vom Provider zu erbringenden Leistungsqualitäten (nachfolgend „Service Level“) und die vom Kunden zu erbringenden Pflichten in dem nachfolgenden Service Level Agreement („SLA“) regeln.

3.1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendete Angebot und den hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers.

4 Garantierte Service Levels

4.1 Verfügbarkeit des Service

Die Verfügbarkeit des greenTrunk oder greenPBX Service bezieht sich auf die Verfügbarkeit am Netzübergabepunkt auf Netzwerkebene und entspricht der zu Grunde liegenden green Connectivity.

4.2 green.ch Wartungsfenster

Für die Zwecke dieses Service Level Agreement sind „geplante Wartungen“ nötig, um hochmoderne Services zu erbringen oder die Infrastruktur zu aktualisieren. Geplante Wartungsfenster werden im Voraus geplant und auf <http://status.green.ch> entsprechend angekündigt. Falls eine Wartung erforderlich ist, wird der Provider versuchen, diese in einem unserer regelmässigen Wartungsfenster durchzuführen. Diese sind jeweils zwischen 00:00 und 06:00. Serviceunterbrüche von mehr als 15 Minuten werden in der Regel zwei Wochen im Voraus angekündigt.

Beim Auftreten von ungeplanten Vor- oder Störfällen hat green.ch das Recht, jederzeit und ohne Vorankündigung Notfallwartungen unmittelbar auszuführen. In diesem Falle werden die Wartungsarbeiten auf der Webseite <http://status.green.ch> entsprechend veröffentlicht.

4.3 Finanzielle Rückerstattung

Bei einem Ausfall, der zu einer SLA-Gutschrift für die green Connectivity führt, wird für greenTrunk oder greenPBX der gleiche Prozentsatz der monatlich wiederkehrenden Kosten als SLA-Gutschrift gewährt, jedoch maximal in der Höhe eines Monats der VoIP-Abgebühren.

Ausdrücklich keine SLA-Gutschrift wird gewährt, wenn ein Service für einen bestimmten Zeitraum nicht verfügbar ist, sofern dies insgesamt oder zum Teil durch eine der folgenden Ursachen bedingt ist:

1. ein Ausfall von Ausstattung in den Räumlichkeiten des Kunden (falls diese nicht im Besitz von green.ch ist), des Kundenstandortes (etwa durch Stromausfall) oder von Ausstattung eines Anbieters des Kunden;
2. Naturkatastrophen, Terrorangriffe oder andere katastrophale Ereignisse;
3. ein Ausfall aufgrund von magnetischen/elektromagnetischen Interferenzen oder elektrischen Feldern;
4. jede fahrlässige Handlung oder Unterlassung des Kunden (oder von Mitarbeitenden, Vertretern oder Subunternehmern des Kunden), u.a.:
 - a. Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
 - b. Versäumnis, green.ch zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
 - c. Versäumnis, den Zugang zu den Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren, wie es vernünftigerweise von green.ch (oder ihren Vertretern) gefordert wird, um es green.ch zu ermöglichen, ihren Verpflichtungen hinsichtlich des Services nachzukommen;
 - d. Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich des Services zu ergreifen, wie von green.ch empfohlen, oder Hinderung von green.ch, diese selbst durchzuführen;
 - e. Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden; oder
5. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen.
6. alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder
7. Abschaltung oder Aussetzung des Services durch green.ch, nachdem der Kunde nicht innerhalb von 40 Tagen ab Rechnungsstellungsdatum bezahlt hat, oder wegen anderer hinreichender Gründe.

Weitergehende Schadenersatzansprüche, welche durch Ausfälle von greenTrunk oder greenPBX entstehen, werden explizit wegbedungen.

4.4 Schutz vor VoIP Hackerangriffen (Fraud)

Wenn Hacker über Sicherheitslücken in Telefonesystemen eindringen, können sie innerhalb kurzer Zeit hohe Telefonkosten verursachen. Für Telefonanbieter sind solche Verbindungen nicht von legitimen Anrufen zu unterscheiden. Green.ch muss daher im Zusammenhang mit „Fraud Angriffen“ auf die Infrastruktur des Kunden jegliche Verantwortung ablehnen. Sämtliche Kosten, welche durch einen solchen Angriff entstehen, sind durch den Kunden selbst zu bezahlen, insbesondere angefallene Telefonkosten oder Folgekosten für die Behebung des Schadens. Aus diesem Grund hat Green.ch zum Schutz der Kunden Kreditlimits auf ihren VoIP Konten eingerichtet.

Pro Anschluss wird ein monatliches Kreditlimit definiert. Dieses Limit kann in der Regel nicht überschritten werden. Eine Ausnahme bilden hierbei Anrufe auf Offline B Nummern, deren Kosten erst mit einigen Tagen Verzögerung erkannt werden, sowie Mehrwertdienstnummern, wo Kosten in Sprüngen entstehen. Ebenso kann ein Ausfall des zuständigen Radius-Servers dazu führen, dass das Kreditlimit überschritten wird.

Das Kreditlimit bezieht sich auf die Telefoniekosten des Anschlusses inklusive Mehrwertsteuer. Das Kreditlimit kann auf Wunsch des Kunden geändert werden.

Sobald das Kreditlimit überschritten wird, aktiviert sich der Top-Stop. In diesem Fall können nur noch Anrufe auf die Notfall-Nummern (112, 117, 118, 143, 144 und 147) getätigt werden. Auf alle anderen Nummern sind keine Anrufe mehr möglich, eingehende Telefonanrufe können jedoch angenommen werden.

4.5 Unterstützte Standards

greenTrunk oder greenPBX basiert auf Standardprotokollen und ist mit Hardware und Software kompatibel, welche die Standards korrekt implementieren. Aufgrund einer laufend aktualisierten Liste validierter Geräte erteilt green.ch im Zweifelsfall Auskunft zur Kompatibilität bestehender Kundensysteme oder empfiehlt passende Systeme.

4.6 Nomadische Nutzung (Notfall Rufnummern)

Mit der VoIP-Technologie ist die korrekte Leitweglenkung der Notrufe und die Standortidentifikation gewährleistet, sofern der Teilnehmer vom Standort anruft, den er bei green.ch als Hauptstandort hat eintragen lassen. Ein VoIP-Benutzer kann aber insbesondere die IP-Telefone oder die Software an einem beliebigen Internetanschluss betreiben. Erfolgt die Nutzung an einem anderen Standort als dem angegebenen, ist die korrekte Leitweglenkung der Notrufe nicht möglich und es ist eine korrekte Standortangabe für Notfälle bereitzuhalten oder allenfalls ein anderes Kommunikationsmittel (bspw. Mobiltelefon) für Notrufe zu verwenden. Green.ch lehnt jegliche Haftung für einen direkten oder indirekten Schaden in Zusammenhang mit einer falschen Leitweglenkung ab.

4.7 Leitungsunterbruch (Signal/IP-Service ist nicht verfügbar)

In diesem Fall funktioniert der ganze Anschluss nicht mehr. Das heisst, es können weder Telefonanrufe getätigt werden (auch auf keine oben erwähnten Notrufnummern), noch können Anrufe empfangen werden.

4.8 Flatrates

Anrufe auf Service-, Kurz- und Spezialnummern (bspw. 0900) sind nicht im Pauschaltarif (Flatrate) enthalten. Anrufe auf 058-Businessnummern sind in allen greenTrunk- und greenPBX-Flatrates enthalten.

5 Pflichten des Kunden

Der Kunde stellt insbesondere sicher dass:

- Seine Systeme gegen Bedrohungen jeglicher Art aus dem Internet angemessen geschützt sind
- Er sichere Passwörter verwendet, um einem Missbrauch von greenTrunk oder greenPBX entgegen zu wirken

5.1 Verletzung des SLA seitens des Kunden

Sofern das vorliegende SLA durch den Kunden verletzt wird, ist green.ch berechtigt, jederzeit und ohne Vorankündigung den Service vom Netz zu nehmen. Sofern durch die Benutzung von greenTrunk oder greenPBX des Kunden Schaden bei green.ch entsteht, ist green.ch berechtigt, diesen rechtlich einzufordern.

5.2 Fair Use Policy

Leistungen, deren Nutzung und/oder Umfang durch green.ch nicht limitiert werden, sind den Kunden zur angemessenen Nutzung (fair use) überlassen. Zu diesen Leistungen gehören auch die greenTrunk- bzw. greenPBX -Flatrates. Weicht die Nutzung erheblich vom marktüblichen Gebrauch ab (> 95% aller Kunden), behält sich green.ch vor, geeignete Massnahmen zu ergreifen (zum Beispiel die Nutzung entsprechend zu limitieren, zu verrechnen oder zu deaktivieren).

6 Support

6.1 Leistungen

Support erfolgen für alle unsere Dienstleistungen über Standard Mechanismen, die für die zu Grunde liegende green Connectivity gelten.

6.2 Pflichten des Support

- Die Genehmigung der Person, welche die Anfrage einreicht, feststellen und prüfen und mit dem Service Level Agreement zwischen dem Kunden und green.ch vergleichen
- Den Störfallmanagement-Prozess und den Fehlerbehebungsprozess starten, was Folgendes umfasst:
 1. Erhalt der Anfrage, Eröffnung eines Trouble Tickets und Bestätigung.
 2. Den Fehlerbehebungsprozess mit internen und externen Mitteln priorisieren, koordinieren und überwachen
 3. Den Kunden über die ergriffenen Massnahmen, Zwischenlösungen und die Lösung informieren
 4. Den Kunden über die Wiederherstellung der Serviceverfügbarkeit informieren
 5. Analyse der Grundursache und Empfehlungen für das weitere Vorgehen (Änderungsverwaltung)

6.3 Pflichten des Kunden

Um unseren hohen Service zu gewährleisten, fordert green.ch die Einhaltung der folgenden Richtlinien

- Der Kunde liefert alle erforderlichen Kontaktangaben, einschliesslich Kontakte für die Eskalation für alle erbrachten Dienstleistungen, und stellt sicher, dass sie im Falle von Änderungen rechtzeitig aktualisiert werden.
- Der Kunde liefert green.ch eine Liste aller Personen, die einen Anspruch auf einen Zugang zum Support haben.
- Der Kunde implementiert geeignete Mittel für die Identifizierung dieser berechtigten Personen.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Informationen zu Änderungen an der Konfiguration, an Schnittstellen, Kanälen, Applikationen und Systemen, die für die Erbringung von Joined-Services relevant sind, green.ch geliefert und jederzeit auf dem neuesten Stand gehalten werden.
- Der Kunde ist für die Instandhaltung aller Kundenapplikationen verantwortlich. green.ch ist nicht für die Wartung der Kundenapplikationen oder Kundendaten verantwortlich.
- Es darf nur Equipment installiert werden, welches in einwandfreiem Zustand ist und keine Gefahr für Personen und Sachen darstellt.
- Der Kunde darf nicht über Schreibzugriff auf green.ch-Managed Geräte verfügen. Allerdings ist SNMP Lesezugriff optional erhältlich.

6.4 Versicherung

green.ch Systeme sind gegen die gängigen Risiken versichert. Allerdings sind weder die Ausstattung des Kunden noch die Verfügbarkeit des Kunden in irgendeiner Form versichert. Es obliegt der ausdrücklichen Verantwortung des Kunden, einen solchen Versicherungsschutz zu erlangen.

6.5 Übergabestellen

Dieses SLA bezieht sich auf den greenTrunk- oder greenPBX Service der Firma green.ch. Alle hier gegebenen Garantien bezüglich Performance oder Betriebsbereitschaft gelten nur für von green.ch verwaltete Ausstattung zwischen der vom Kunden verwalteten Ausstattung und unseren eigenen Anbietern. Zu diesen Anbietern zählen u.a. der Stromversorger, die Vermieter sowie andere Telekommunikationsunternehmen.

Falls der Kunde seine eigene Ausstattung verwaltet, endet der Verantwortungsbereich von green.ch beim Übergabepunkt der Leitung auf das Gerät.

7 Rechtliche Bestimmungen

7.1 Zustandekommen des Rechtsverhältnisses

Mit dem Abschluss der Bestellung kommt zwischen dem Provider und dem Kunden das Rechtsverhältnis zustande. Dieses Dokument ist ein Anhang zur eingereichten Bestellung zwischen dem Kunden und green.ch.

7.2 Beschränkungen

Alle Entschädigungen für green.ch Services sind auf den in diesem Dokument angegebenen Umfang begrenzt. Keine Gutschrift oder Zahlung erfolgt aus anderen Gründen oder in anderem Umfang als in dem hier angegebenen, einschliesslich – aber nicht beschränkt auf – Geschäftsverluste auf Seiten des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten.

7.3 Verwendung von persönlichen Daten

Kunden von green.ch stimmen zu, dass green.ch (oder eines der Konzernunternehmen) persönliche Daten in Übereinstimmung mit den auf www.green.ch dargelegten Richtlinien verarbeitet.

7.4 Änderungen

green.ch behält sich das Recht vor, dieses Dokument zuweilen abzuändern, sofern der Kunde entsprechend schriftlich informiert wird, bevor die Änderungen in Kraft treten. Wenn die Änderungen eine wesentliche, für den Kunden nachteilige Auswirkung auf die Services, die Servicegebühr oder auf andere Pflichten aus diesem Vertrag haben, kann der Kunde diesen Vertrag jederzeit auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen schriftlich auflösen. Dieses Sonderkündigungsrecht erlischt mit dem Inkrafttreten der Änderungen.