

# HIN Secure DSL

## Leistungsbeschreibung



HEALTH INFO NET AG

### 1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist der Secure DSL-Anschluss, mit welchem ein gemanagter IP Service für einen oder mehrere Standorte eines KMU bereitgestellt wird. Der Anschluss besteht aus einem Basisprodukt und zusätzlichen Serviceoptionen. Das Endgerät (Router) ist im Basisprodukt bereits enthalten. Die Installation der Basisprodukte an den Kundenstandorten erfolgt durch einen von HIN beauftragten Installationspartner.

### 2. Leistungen

#### 2.1 Basisprodukt

##### 2.1.1 Standortanbindung (xDSL)

Die Standortanbindung ist die Verbindung des Routers am Kundenstandort zum Netz von Swisscom. Die Standortanbindung erfordert im Falle einer xDSL-Anbindung einen bestehenden oder neuen Economy-LINE, MultiLINE-ISDN Festnetz-Anschluss oder BusinessLINE-ISDN Basisanschluss.

Die zur Verfügung stehenden Übertragungsraten sind als theoretischer Maximalwert zu verstehen und können nicht garantiert werden. Aufgrund der physikalischen Eigenschaften der Telefonleitung (z.B. Leitungslänge zur Telefonzentrale) können für bestimmte Standortanbindungen nicht alle Profile zur Verfügung gestellt werden. In solchen Fällen wird in der Regel entweder ein xDSL-Ersatzprofil bereitgestellt oder ein anderes xDSL-Profil angeboten. Ein solches xDSL-Ersatzprofil entspricht der bestellten Übertragungsratenrate bestmöglichst und wird zum Preis der bestellten Übertragungsratenrate verrechnet.

Die xDSL-Backuplösung über ISDN ermöglicht bei einem xDSL-Ausfall das Weiterarbeiten über eine Dial-up Verbindung mit unveränderten IP-Adressen und ohne Datentransferkosten. Voraussetzung ist eine verfügbare Telefonleitung. Für VDSL ist die xDSL-Backuplösung nicht verfügbar.

##### 2.1.2 Vorkonfigurierter (managed) Router

Der Anschluss beinhaltet einen vorkonfigurierten und von Swisscom überwachten und gewarteten Router, inkl. Monitoring und Alarmierung, sobald der Router in den Offline Status wechselt.

##### 2.1.3 SLA

Bei Secure DSL garantiert HIN resp. Swisscom eine Reparaturzeit innert 24 Stunden nach Störungsmeldung. Bei Nichtwiederherstellung des betroffenen Anschlusses innert 24 Stunden (bei direktem Verschulden durch Swisscom (Schweiz) AG), wird eine Monatsmiete gutgeschrieben (max. 1 x pro Monat).

### 2.2 Inbegriffene Serviceoptionen (HIN Secure DSL)

#### 2.2.1 Firewall Outbound

Für ausgehenden Verkehr aus ihrem LAN Segment (outbound) stehen vier Sicherheitsstufen zur Auswahl (stark, mittel, schwach und ausgeschaltet). HIN Secure DSL wird im Grundsatz mit einem starken Profil mit zusätzlich für HIN notwendigen Anpassungen ausgeliefert. Dieses Regelset kann im Betrieb, falls notwendig, kostenpflichtig angepasst werden.

#### 2.3 Kostenpflichtige Serviceoptionen

##### 2.3.1 LAN Firewall Inbound (NAT Service)

Der Kunde hat die Möglichkeit bis zu 10 fixe Public IP Adressen durch ein Portforward auf sein LAN Segment weiterzuleiten und durch ein frei definiertes Regelset zu versehen.

##### 2.3.2 DMZ

Die DMZ ermöglicht dem Kunden ein zweites vom LAN abgetrenntes Netz zu betreiben, welches wahlweise mit 4, 8, 16 bis 256 Public IP-Adressen versehen ist. Der Zugriff von der DMZ ins LAN ist unterbunden und der Zugriff vom LAN in die DMZ durch ein Regelset von Swisscom geschützt. Die Option DMZ ist nur auf Anfrage verfügbar.

##### 2.3.3 Fixe IP-Adressen

Um einen eigenen Mail- oder Webserver zu betreiben braucht es fixe IP-Adressen. Die Vergabe der IP-Adressen erfolgt aus dem von RIPE (Reseaux IP Européens) an Swisscom zugewiesenen 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 von Business Internet Standard von Swisscom, fallen die IP-Adressen sofort und vollumfänglich an Swisscom zurück. Es gilt zu beachten, dass bei den Subnetzen von 4, 8, 16, 32, 64, 128 oder 256 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.

##### 2.3.4 Domain Name Service (DNS)

Mit der Option DNS sind kundenspezifische DNS-Einträge wie MX-Records, Reverse-DNS-Einträge und Mail-Backup möglich. Die Option DNS steht Ihnen ausschliesslich in Kombination mit der Option fixe IP-Adressen, LAN Firewall Inbound oder DMZ zur Verfügung.

# HIN Secure DSL

## Leistungsbeschreibung



### 2.3.5 Virtual Private Network (VPN)

Ein Virtual Private Network (VPN) ermöglicht eine sichere Übertragung von Daten zwischen unterschiedlichen Firmenstandorten, die nicht über das Internet sondern über das in sich geschlossene Swisscom-Netzwerk geführt wird. Teilnehmer eines VPN können Daten wie in einem internen LAN austauschen und somit auch auf Ressourcen wie beispielsweise E-Mail- oder File-Server, die physisch in entfernten Niederlassungen stehen, zugreifen.

Mit der Option VPN besteht ausserdem die Möglichkeit, eines zentralen Internetzugangs mit einer gemanagten Firewall, die optional auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden kann. Es besteht auch die Möglichkeit über die Option VPN die Standorte ohne Internet Access zu verbinden.

### 2.3.6 Remote Access Service (RAS)

Fernzugriff auf das VPN mittels einem oder mehreren VPN Clients über eine beliebige Internetanbindung. Voraussetzung ist das Vorhandensein mindestens eines fixen Business Internet Standard Anschlusses mit der Option VPN.

### 2.3.7 Quality of Service im VPN (QoS)

QoS stellt eine Priorisierung des upstream-traffics im VPN zur Verfügung. In Abhängigkeit der Kundenanwendung bieten wir folgende 2 QoS Klassen an:

- Klasse 1: Priority (beinhaltet kundenspezifische Ports, welche innerhalb des VPN's priorisiert sind)
- Klasse 2: Real Time (ist ein fix definiertes Set an Voip Protokollen, welche innerhalb des VPN's priorisiert werden)

## 2.4 Einschaltdatum

HIN resp. Swisscom ist bestrebt den Service innerhalb des in der Bestellung angegebenen Termins aufzuschalten. Eine diesbezügliche Garantie besteht jedoch nicht.

## 2.5 Technische Änderungen

Soweit dies für den Kunden kostenneutral ist und der Betrieb sowie die Leistungsfähigkeit der Dienstleistung davon nicht negativ betroffen sind, kann HIN resp. Swisscom jederzeit technische Änderungen vornehmen.

## 2.6 Betriebsunterbrüche

HIN resp. Swisscom informiert den Kunden, soweit möglich, rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zur Behebung von Störungen, Vornahme von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Technologien usw. notwendig sind. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten.

## 2.7 Implementationsvorbehalt

Stellt sich trotz positiver Machbarkeitsstudie und erfolgreicher Auftragsbestätigung im Verlaufe der Implementation heraus, dass der Anschluss aus nicht voraussehbaren technischen Gründen nicht oder nur durch einen unverhältnismässigen Aufwand realisiert werden kann, so er-

lischt die vertragliche Verpflichtung von Swisscom mit sofortiger Wirkung. In einem solchen Fall, stehen dem Kunden keinerlei Ersatz- oder Schadenersatzansprüche gegenüber HIN resp. Swisscom zu.

## 3. Leistungen und Pflichten des Kunden

### 3.1 Mitwirkungspflichten

#### 3.1.1 Allgemein

Der Kunde erstellt und unterhält rechtzeitig und auf seine Kosten die notwendige Infrastruktur beim Hausanschluss. Der Kunde liefert HIN alle für die Aufschaltung und Installation des Services sowie für die Störungsbehebung erforderlichen Angaben. Er ist für die Richtigkeit seiner Angaben vollumfänglich selbst verantwortlich. Die Kunden gewähren HIN oder von ihr beauftragten Dritten Zugang zu den notwendigen Unterlagen, Informationen und Räumlichkeiten. Allfällige durch Verletzung der Mitwirkungspflichten entstehende Mehrkosten gehen zu Lasten des Kunden.

#### 3.1.2 Dial-Backup

Der Kunde stellt bei der optionalen Verwendung eines Dial-Backup eine geschaltete ISDN-Telefonverbindung zur Verfügung.

#### 3.1.3 Router am Kundenstandort

Die Auswahl eines geeigneten Routers liegt in der Verantwortung von Swisscom.

## 4. Gewährleistung & Administration

### 4.1 HIN Secure DSL Support

HIN bietet für Secure DSL einen First Level-Support an. Dieser umfasst folgende Anfragen (abschliessende Aufzählung):

- Unterstützung bei Problemen des Kunden in der Verbindung und Nutzung der HIN-Plattform bzw. zum Internet
- Unterstützung beim Einrichten des Secure DSL-Anschlusses durch den Installationspartner

### 4.2 Verfügbarkeit der HIN Dienstleistungen

HIN verpflichtet sich, die angebotenen Dienstleistungen während der Betriebszeiten verfügbar zu machen. Betriebsausfälle und Störungen geben keinen Anspruch auf Rückerstattung.

Ordentliche Betriebszeiten sind:

- HIN Secure DSL Services  
365 Tage x 24 Stunden
- HIN Calldesk 0848 830 740  
Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr (ausgenommen allgemeine Feiertage)
- Fax/E-Mail  
7 Tage x 24 Stunden mit Rückmeldung  
innert zwei Arbeitstagen

Allfällige Änderungen bleiben vorbehalten.

# HIN Secure DSL

## Leistungsbeschreibung



HEALTH INFO NET AG

Das Eingrenzen und Beheben von Störungen durch HIN gehen zu Lasten des Kunden, wenn die Ursachen der Störung auf eine Fehlfunktion der beim Kunden eingesetzten Anlagen oder Software bzw. ein Bedienungsfehler oder eine Fehlkonfiguration zurückzuführen sind. In Ausnahmefällen kann HIN Support auch am Ort des Kunden Fehler beheben. HIN ist dazu jedoch nicht verpflichtet.

Der Aufwand wird zu den jeweils aktuellen Ansätzen von HIN resp. dessen Vertragspartner in Rechnung gestellt.

### 4.3 Betrieb der Secure DSL-Anschlüsse

Der Betrieb der Anschlüsse wird durch die Firma Swisscom ([www.swisscom.ch/kmu](http://www.swisscom.ch/kmu)) wahrgenommen. HIN hat mit der Firma Swisscom einen Partnervertrag, der die Zusammenarbeit regelt. HIN ist berechtigt, Swisscom und dem Installationspartner die für den Betrieb notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen.

### 4.4 Lieferung

Für einen Anschluss der Hardware an die benutzereigene Informatik-Umgebung werden die vom Hersteller vorgesehenen Kabel und Adapter mitgeliefert. Allfällig nötige Zusatzinstallationen an kundenspezifische Anforderungen sind nicht Bestandteil des HIN Secure DSL Angebotes.

### 4.5 Rechnungsstellung

HIN Secure DSL kann ab dem Zeitpunkt der Inbetriebnahme, gem. Abnahmeprotokoll des Installationspartners durch den Kunden genutzt werden.

Die Gebühren sind ab dem Zeitpunkt der Aufschaltung des Secure DSL-Anschlusses durch die Swisscom geschuldet. Die erste Rechnung umfasst die bis zum nächsten Stichtag der Halbjahresperiode (01.07 und 01.01) anfallenden Nutzungsgebühren sowie alle einmaligen Kosten für Aufschaltung und Vorortinstallation. Danach erfolgt die Rechnungsstellung gemäss Vertrag halbjährlich zu Beginn der Rechnungsperiode. Die

Rechnung wird dem Vertragsnehmer zugestellt. Bei nicht fristgerechter Bezahlung kann eine Mahngebühr erhoben werden. Werden die offenen Forderungen trotz Mahnung nicht beglichen, ist HIN berechtigt, sämtliche erbrachten Dienstleistungen ohne vorherige Ankündigung und mit sofortiger Wirkung einzustellen.

### 4.6 Vertragsdauer und Kündigung

Die minimale Vertragsdauer beträgt 24 Monate. Danach kann der Vertrag unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils auf Ende eines Quartals gekündigt werden.

Bei rechtzeitiger Kündigung besteht ein Anrecht auf Rückerstattung der über die Vertragsdauer hinaus verrechneten Gebühren.

### 4.7 Sanktionen bei Missbrauch

Die missbräuchliche Verwendung von HIN Diensten ist untersagt und hat die sofortige Kündigung durch HIN zur Folge. Dem Kunden entsteht in diesem Falle kein Anspruch auf Entschädigung.

HIN ist ebenfalls berechtigt, im Falle eines begründeten Verdachts der rechts- oder vertragswidrigen Nutzung von HIN Dienstleistungen durch den Kunden, die ihm zugehörigen Benutzer oder Dritte, welche über die EDV-Anlage des Kunden auf die HIN Dienstleistungen Zugriff genommen haben, jederzeit und nötigenfalls ohne vorherige Information des Kunden die Verbreitung, das Zugänglichmachen oder den Abruf von widerrechtlichen Inhalten zu unterbinden oder die Verbindung zum Kunden zu unterbrechen, ohne dass hieraus eine Entschädigungs-, Rückerstattungs- oder sonstige Kostenpflicht von HIN erwächst.

### 4.8 Preise und Konditionen

Alle Preisangaben sind in CHF und verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer. Allfällige Preisänderungen durch HIN bleiben vorbehalten.

HEALTH INFO NET AG, Juni 2009