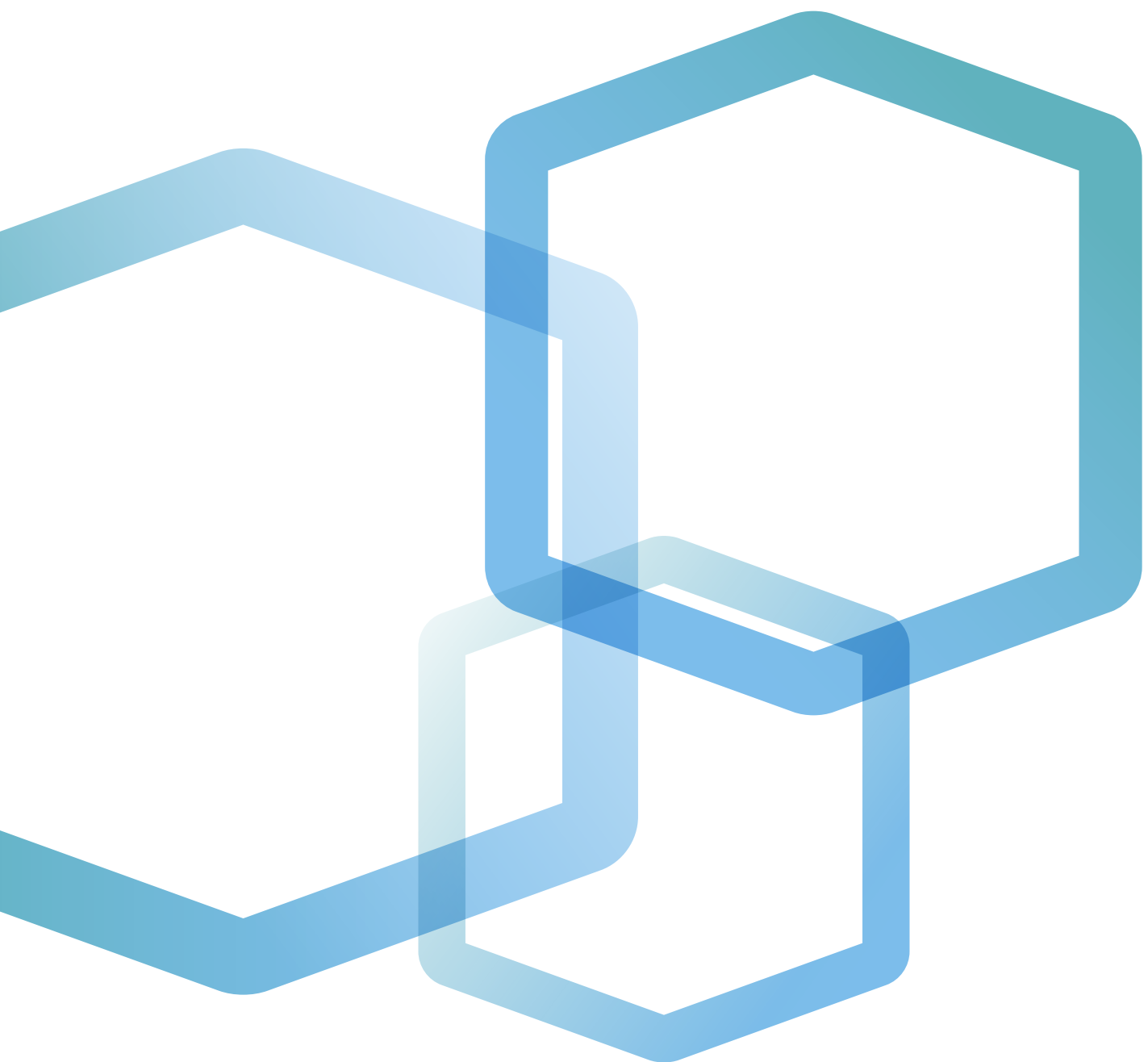


SERVICEBESCHREIBUNG SYMWEB

August 2023



INHALT

Umfang und Geltungsbereich	3
Symweb	3
Beschreibung	3
Angebot	3
Serviceparameter	3
Optionen	3
Service Level Agreement (SLA)	4
Servive-Level.	4
Support-Level.	4
Maximale Down-Time pro Ereignis.	4
Berechnung der Down-Time.	4
Supportzeiten.	4
Betrieb Service	4
Leistungen bei laufendem Betrieb (am SAP).	4
Betriebsüberwachung und Entstörung	4
Wartung	4
Erweiterungen und Mutationen.	4

Dieses Dokument und sein Inhalt sind Eigentum von IWB und dürfen ohne deren schriftliche Einwilligung weder kopiert, vervielfältigt, weitergegeben noch zur Ausführung benutzt werden.

This document and its contents are property of IWB and without its prior written consent may not in any manner be copied, reproduced or disclosed to third parties or used for execution.

Ce document et son contenu sont la propriété de la société IWB et ne peuvent pas être communiqués, utilisés, adaptés ou reproduits en partie ou en totalité sans l'autorisation écrite de la société susmentionnée.

Questo documento e il suo contenuto sono proprietà della ditta IWB e non possono essere comunicati, utilizzati, adattati o riprodotti, parzialmente o integralmente, senza l'autorizzazione scritta della ditta sopraccitata.

UMFANG UND GELTUNGSBEREICH

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

Dieses Dokument ist integraler Bestandteil des Service-Vertrages Symweb von IWB. Der spezifische Service-Umfang ist kundenabhängig und im entsprechenden Service-Vertrag des jeweiligen Kunden geregelt.

SYMWEB

Beschreibung

Symweb dient dazu, den Kunden mit dem Internet zu verbinden. Jeder Kunde ist über eine Glasfaserstrecke mit dem IP-Backbone von IWB verbunden.

Über den IP-Backbone und den Uplinks erreicht der Kunde auf eine sehr schnelle und effiziente Weise das weltweite Internet.

Angebot

Produkt	Übertragungsrate	Übertragungsmedium
Symweb 500 Mbit/s	500 Mbit/s symmetrisch*	Glasfaser
Symweb 1 Gbit/s	1 Gbit/s symmetrisch*	Glasfaser
Symweb 10 Gbit/s	10 Gbit/s symmetrisch*	Glasfaser

* maximal mögliche Bandbreite (Up- und Download)

Serviceparameter

Endgerät (CPE)	Bis 1 Gbit/s: Das Endgerät ist im Lieferumfang enthalten und wird dem Kunden auf Leihbasis zur Verfügung gestellt. Es verfügt über 4× 1-Gbit-LAN-Ports, 1 USB-Schnittstelle und WLAN*. Bridge-Modus auf Anfrage. 10 Gbit/s: Das Endgerät ist im Lieferumfang enthalten und wird dem Kunden auf Leihbasis zur Verfügung gestellt. Es verfügt über 1× 10-Gbit-LAN-Port, 4× 1-Gbit-LAN-Ports, 1 USB-Schnittstelle und WLAN*. Bridge-Modus auf Anfrage.
IP Adressen	Eine fixe öffentliche IP-Adresse ist inklusive. Zusätzliches Subnetz mit mehreren IP-Adressen auf Anfrage möglich.**
Domain Name	Die Registrierung und Verwaltung des Domain-Namens (z.B. www.iwb.ch) ist im Symweb-Service nicht enthalten und Sache des Kunden.
SAP	Die Service Access Points (SAP) definieren die Punkte, an welchen der gewählte Service beginnt und endet. Symweb beginnt beim Übergabepunkt zum Uplink Provider (SAP1) und endet auf dem Endgerät beim Kunden (SAP2).
Installation des Endgerätes vor Ort	Bei Bedarf unterstützt IWB den Kunden bei der Inbetriebnahme des Endgerätes und ggfs. bei der Einrichtung des WLAN-Zuganges vor Ort. Dieser Service ist gegen einen entsprechenden Stundenansatz erhältlich, Preis auf Anfrage.

* WLAN ausschliesslich im Standard (NAT-Modus) verfügbar

** Bei der Verwendung eines zusätzlichen Subnetzes wird das Endgerät von IWB im Bridge-Modus betrieben (kein WLAN verfügbar). Der Kunde benötigt in diesem Fall eine eigene routingfähige Hardware (Firewall, Router) und muss zwingend das Routing der zusätzlichen IP Range auf dieser konfigurieren.

Optionen

Für Symweb stehen folgende Optionen stehen zur Verfügung:

- Subnetz von 8 zusätzlichen IP-Adressen (5 nutzbar)
- Subnetz von 16 zusätzlichen IP-Adressen (13 nutzbar)

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Service Level

Für Symweb stehen folgende Service Level zur Verfügung:

SLA-Kategorie	Support-Level	Maximale Down-Time pro Ereignis	Supportzeit
Plus (im Preis inkl.)	reaktiver Support	8 h	7×24 h

Support-Level

Der Support-Level beschreibt die Art des Supports des in Anspruch genommenen Services.

Bei einem reaktiven Support muss eine Service-Störung vom Kunden gemeldet werden, um den Bereitschaftsdienst von IWB zur Störungsbehebung anzubieten.

Maximale Down-Time pro Ereignis

Die maximale Down-Time pro Ereignis ist diejenige Zeit, die für die Wiederinstandsetzung des Service pro Ereignis und während der vereinbarten Supportzeit nicht überschritten werden darf. Die Anzahl der Ereignisse pro Jahr ist dabei nicht massgebend. Es handelt sich um einen Richtwert. Die angegebene Zeit ist nicht garantiert.

Berechnung der Down-Time

Die Down-Time bei einem reaktiven Support beginnt ab Eingang der Störungsmeldung bei IWB und endet bei Wiederaufnahme der Verfügbarkeit des Services am SAP. Erfolgt die Störungsmeldung ausserhalb der vereinbarten Supportzeit, so beginnt die Down-Time mit dem Start der Supportzeit.

Falls IWB während der Störungsbehebung vom Kunden Informationen anfordern oder Zugang zu den Einrichtungen haben muss, der Kunde aber nicht erreichbar ist, startet die Suspend-Time. Nicht verfügbare Services während der Suspend-Time werden bei der

Berechnung der Down-Time nicht berücksichtigt. Sobald der Kunde erreicht worden ist und IWB die nötigen Informationen oder den Zugang zu den Einrichtungen erhalten hat, läuft die Down-Time weiter, bis der vereinbarte Service am SAP wieder verfügbar ist.

Serviceausfälle ausserhalb der vereinbarten Supportzeit gelten ebenfalls als Suspend-Time und werden bei der Berechnung der Down-Time nicht berücksichtigt.

Supportzeiten

Die Verfügbarkeit des Services wird ausschliesslich während der vereinbarten Supportzeit und im Rahmen der gewählten SLA-Klasse garantiert. Service-Ausfälle ausserhalb der Supportzeit gelten als Suspend-Time und werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Unabhängig von der Supportzeit ist unser Network Operation Center (NOC) 365×24 h erreichbar und nimmt Störungsmeldungen entgegen.

Anlaufstelle für Störungsmeldungen

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

BETRIEB SERVICE

Leistungen bei laufendem Betrieb (am SAP)

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

Betriebsüberwachung und Entstörung

Das Network Operation Center 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.

Wartung

Um dem Kunden eine höchst mögliche Service-Qualität bieten zu können, werden bei Bedarf die Datenleitungen periodisch gewartet. Diese Arbeiten werden in der Regel während des Standardwartungsfensters, jeweils von Sonntag 20 Uhr bis Montag 6 Uhr, jedoch nicht länger als 6 Stunden, ausgeführt. Die betroffenen Kunden werden spätestens 10 Arbeitstage vor der Unterbrechung informiert. Davon ausgenommen sind betriebliche Notfälle und ausserordentliche Ereignisse.

Erweiterungen und Mutationen

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

- **Verschiebung eines SAP:** Ein Standort des bestehenden Netzwerkes muss geografisch verschoben werden.
- **Service Mutationen am SAP:** Up-/Downgrade der Bandbreite, Änderungen der Service-Level Parameter.