



# Service Description (SD) & Service Level Agreement (SLA) Green Talk

## 1. Green Talk Servicebeschreibung

Mit der Green Talk Lösung von green.ch verfügen Sie über eine preiswerte sowie hochwertige Telefonie-Lösung. Sie telefonieren über Ihren Internet-Anschluss und profitieren von günstigen Gesprächs-Tarifen im nationalen und internationalen Telefonnetz.

Green Talk 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. KMU-, sowie anspruchsvolle Privat-Kunden, die nicht nur Speicherplatz für ihre Website, sondern auch professionelle Unterstützung und Beratung suchen, sind mit den Telefonie-Services von green.ch bestens bedient.

Zu jedem naked Internet Anschluss erhalten Sie eine gratis Telefonnummer, mit welcher sie preiswert telefonieren können. Selbstverständlich können Sie auch eine bereits bestehende Telefonnummer zu green.ch portieren. Anrufbeantworter, Anrufweiterleitung, Nummernsperre und volle Kostenkontrolle sind nur einige Vorteile, welche Ihnen mit greenTalk zur Verfügung stehen.

greenTalk ist nicht geeignet für Fax- oder Maschinelle Übertragung (Alarmanlagen, Liftsteuerungen etc.). Für Fax empfehlen wir die Verwendung unserer Fax2Mail Lösung. Unser Kundendienst gibt Ihnen dazu gerne weitere Auskünfte.

### 1.1 green.ch Kundennutzen

- **Sie haben Ihr Telefonverhalten voll im Griff**  
Sie können den Zugriff auf Service-Nummern, kostenpflichtige Dienste und Nummern mit für Kinder ungeeignetem Zweck sperren. Weiter können Sie Rufweiterleitungen und Anrufbeantworter einrichten, damit Sie jederzeit von überall her erreichbar sind.
- **Niedrige Kosten**  
Dank greenTalk können Sie auf den teuren Telefonanschluss verzichten. Telefonieren Sie mit Flatrates ins Ausland, Schweizer Fest- oder Mobilnetz und profitieren Sie von günstigen Tarifen.
- **Kundenfreundliche Applikationen**  
Das intuitive und durchdachte Control Panel ermöglicht es Ihnen, selbstständig wiederkehrende Routinearbeiten selbstständig durchzuführen. Weiter können Sie das Verhalten Ihres Telefons bei einkommenden sowie ausgehenden Anrufen bequem steuern.

### 1.2 Serverstandort

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



## 2. 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.

### 2.1 Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendete Angebot und dem 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.

## 3. Garantierte Service Levels

### 3.1 Verfügbarkeit des Service

Die Verfügbarkeit des greenTalk Service bezieht sich auf die Verfügbarkeit am Netzübergabepunkt auf Netzwerkebene. Bei greenTalk handelt es sich um ein „Best-Effort“ Produkt. Da das Trägerprodukt nicht von green.ch zur Verfügung gestellt werden muss, können Garantien weder für die Verfügbarkeit noch für die Leistung gegeben werden.

### 3.2 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 Samstag und Sonntag sowie Dienstag von 05:30 bis 06:30 Uhr.

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.



### 3.3 Finanzielle Rückerstattung

Da greenTalk ein „Best-Effort“ Produkt ist, werden keine SLA-Gutschriften ausgestellt.

Zudem wird ausdrücklich keine SLA-Gutschrift 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.:
5. Verzögerungen bei der Lieferung notwendiger Ausstattung durch den Kunden;
6. Versäumnis, green.ch zwecks Tests ausreichend Zugang zu den Einrichtungen zu gewähren;
7. 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;
8. Versäumnis, entsprechende Gegenmassnahmen hinsichtlich des Services zu ergreifen, wie von green.ch empfohlen, oder Hinderung von green.ch, diese selbst durchzuführen;
9. Versäumnis, Redundanzen zu nutzen, wie sie vom Service Level geboten werden; oder
10. Fahrlässigkeit des Kunden oder absichtliches Fehlverhalten, darunter auch das Versäumnis des Kunden, vereinbarte Verfahren zu befolgen.
11. alle geplanten Wartungszeiträume, wenn der Kunde darüber informiert wurde, und Notfallwartungen, die dazu dienen, künftige Ausfallzeiten zu verhindern; oder
12. 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 greenTalk entstehen, werden explizit wegbedungen.

### 3.4 Kreditlimit / Top Stop

Beim Top Stop handelt es sich um einen Schutz vor Hacker Angriffen. Bei einem Angriff (Fraud) wird der Schaden auf die gesetzte Top Stop Limite (Standardmässig CHF 50.00) limitiert.

Sollte das Top Stop Limit erreicht werden, können keine weiteren Anrufe getätigt werden. Eingehende Anrufe und ausgehende Anrufe auf Notrufnummern (112, 117, 118, 143, 144 & 147) sind weiterhin möglich.

Die Top Stop Limite können Sie in ihrem Kundenportal unter <https://my.green.ch> stufenlos bis maximal CHF 200.00 pro Monat erhöhen.

Jeweils am ersten des Monats wird der Top Stop wieder auf CHF 0.00 zurückgesetzt.

### 3.5 Haftung bei VoIP Hackerangriffen „Fraud Angriff“

Green.ch lehnt im Zusammenhang mit „Fraud Angriffen“ auf die Infrastruktur des Kunden jegliche Verantwortung ab. 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. Mittels Top Stop (siehe Kapitel 3.4), kann das Risiko bzw. der mögliche Schaden reduziert werden.



### 3.6 Unterstützte Standards

greenTalk ist ausschliesslich für Telefonie ausgelegt. Der Provider unterstützt weder Faxgeräte, Modems, Lift-Alarmsysteme und ähnliche Dienste.

### 3.7 Nomadische Nutzung (Notfall Rufnummern)

greenTalk ist nicht für die nomadische Nutzung geeignet. Sie können Ihren Anschluss an jedem Internet Standort verwenden, jedoch ist der Standort für Notrufnummern nicht definierbar. Sollten Sie also greenTalk nicht am angemeldeten Standort verwenden, benutzen Sie für Notfallnummern unbedingt Ihr mobiles Telefon oder einen stationären Telefonanschluss.

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 allenfalls ein anderes, geeigneteres Kommunikationsmittel für Notrufe zu verwenden. Green.ch lehnt jegliche Haftung für einen direkten oder indirekten Schaden in Zusammenhang mit einer falschen Leitweglenkung ab.

### 3.8 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.

### 3.9 Einsatz von Clienthardware

green.ch empfiehlt die Terminierung des GreenTalk Anschlusses auf einer Fritzbox 7XXX an einem Internetanschluss von green.ch. Sofern der Kunde Störungen meldet, welche durch den Kundendienst von green.ch analysiert werden müssen, wird green.ch diese immer basierend auf einem Internetanschluss von green.ch mit einer Fritzbox analysieren. Für den Einsatz anderer Hardware Komponenten kann green.ch keinen Support gewährleisten.

## 4. FaxToMail Servicebeschreibung

Erhalten Sie mit FaxToMail Ihre Telefaxe direkt als E-Mail. Ihre persönliche Faxnummer wählen Sie bei der Anmeldung aus. Falls Sie bereits eine eigene Faxnummer einsetzen, können Sie diese einfach und bequem zu green.ch

transferieren. Dadurch bleiben Sie wie gewohnt auf Ihrer bestehenden Faxnummer erreichbar.

Die Vorteile von FaxToMail auf einen Blick:

- Neue Faxnummer auswählen oder bestehende Faxnummer behalten
- Weltweiter Empfang von Telefaxen direkt als E-Mail
- Direkter Faxempfang an jedem PC, Mac oder Smartphone
- Kostenlose Registrierung und Einrichtung
- Geringe Fixkosten
- Faxnummer des Absenders im Betreff sichtbar



## 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 greenTalk entgegen zu wirken
- Keine Applikationen installiert werden, welche ungeeignet für greenTalk sind und einen negativen Impact auf die Plattform haben können (z. Bsp. Streaming, Game-Applikationen, Applikationen mit konstant hohem Ressourcenbedarf, etc.)

### 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 greenTalk 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. Weicht die Nutzung erheblich vom Markt üblichen Privatgebrauch ab (>500 Minuten pro Monat und Nummer), behält sich green.ch vor, eine geeignete Massnahme zu ergreifen (Zum Beispiel, die Nutzung entsprechend zu limitieren, zu verrechnen oder zu deaktivieren).

### 5.3 Rechnung

Die Verrechnung von GreenTalk erfolgt in der Regel zweimonatlich. Die Zahlung kann dabei über e-banking (mit Einzahlungsschein) oder Kreditkarte erfolgen.

### 5.4 Kündigungsfristen

Nach Ablauf der Mindestabonnementsdauer von 12 bzw. -/24 Monaten (je nach gewähltem Vertrags-Typus) beträgt die Kündigungsfrist 2 Monate auf Ende der Verrechnungsperiode. Die Kündigung muss schriftlich und unterzeichnet per Brief oder Fax erfolgen. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestabonnementsdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist eine Rückvergütung ausgeschlossen. Ohne Kündigung verlängert sich das Abonnement stillschweigend um die Rechnungsperiode. Die Nutzung der abonnierten Produkte wird von green.ch nicht aktiv überwacht.

## 6. Support

### 6.1 Leistungen

Support erfolgen für alle unsere Dienstleistungen über Standard Mechanismen

- Online support, via Ticket System (<http://contact.green.ch>).
- Die green.ch Webseite (<http://www.green.ch/support>).
- Als Kunde von green.ch erhalten Sie telefonische Unterstützung unter +41 844 842 842 während den Bürozeiten Montag – Freitag von 08.00 Uhr – 17.30 Uhr (ausgenommen vor und an gesetzliche Feiertage).



## 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 greenTalk 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 auf der Webseite kommt zwischen dem Provider und dem Kunden das Rechtsverhältnis zustande. Die Messung der SLA Parameter erfolgen ab dem ersten erfolgreichen Login auf Erbringung von Garantieleistungen seitens

Dieses Dokument ist ein Anhang zur eingereichten Bestellung über die Webseite (Customer Order Confirmation) zwischen dem Kunden und green.ch.

### **7.2 Einhaltung der örtlichen Gesetze**

Der Kunde stellt sicher, dass, kein illegaler Datenverkehr über green.ch Verbindungen gesendet wird. green.ch übernimmt dafür keine Haftung.

### **7.3 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 darauf – Geschäftsverluste auf Seiten des Kunden aufgrund von Ausfallzeiten.

### **7.4 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](http://www.green.ch) dargelegten Richtlinien verarbeitet.

### **7.5 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 Auswirkung auf die Services, die Servicegebühr oder auf andere Pflichten aus diesem Vertrag haben, kann der Kunde diesen Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist schriftlich auflösen.