

Produktspezifikationen

vestra ICT AG

v1.1

Inhaltsverzeichnis

<u>1</u>	<u>INTERNET</u>	<u>3</u>
1.1	PRODUKTE ÜBERSICHT	3
1.2	SERVICE-LEVEL	3
1.3	BEREITSTELLUNG	5
1.4	NUTZUNG.....	5
1.5	GLASFASER-ENDGERÄTE	5
<u>2</u>	<u>TELEFONIE</u>	<u>7</u>
2.1	ANBIETER.....	7
2.2	RUFNUMMERNMITNAHME	7
2.3	FUNKTIONEN.....	7
2.4	NOTRUFDIENSTE UND NOMADISCHE NUTZUNG.....	7
2.5	BEREITSTELLUNG	7
<u>3</u>	<u>ABKÜRZUNGEN.....</u>	<u>8</u>

Dokumenthistorie:

Version	Datum	Anpassung	Verfasser
1.0	01.06.21	Erstellung Dokument	vestra

1 Internet

1.1 Produkte Übersicht

	Internet Office
Beschreibung	Ihr Internet mit VIP-Service, professionellem Gateway und individueller Firewall
Geschwindigkeit DOWN maximal	1000 Mbit/s
Geschwindigkeit UP maximal	1000 Mbit/s
Glasfaser-Endgerät	Gateway
WLAN	über Partner verfügbar
Firewall	als Option oder über Partner verfügbar
Mindestvertragslaufzeit	12 Monate
Service Level	SLA VIP Service
Option SLA VIP Service	inkl.
Option SLA VIP Express Service	ja
Option TV	ja
Option Telefonie	ja
Option statische IP-Adresse	ja
Option /29-IP-Block	ja

..
Weitere individuelle Internet-Produkte auf Anfrage

1.2 Service-Level

Die Service-Level vestra ICT AG (vestra) bieten Ihnen die Sicherheit, dass ein Problem innerhalb einer bestimmten Zeit behoben wird. Die Service-Level umfassen nur Defekte an Komponenten, die im **Handlungsbereich von vestra** sind:

- Gateway und Firewall von vestra
- Transportnetz und FTTH-Switches von vestra
- Internet-Router von vestra
- Verbindung zum Telefonie-Anbieter von vestra

Unser Service-Level-Agreement (SLA) stellt sicher, dass Sie aufs Internet zugreifen können, dies beinhaltet den Zugriff auf Webseiten wie Google, Youtube oder Facebook.

Folgende Fälle sind nicht in SLAs abgedeckt:

- Für Probleme von kundenspezifischen Anwendungen wie VPNs ins Ausland, die Nutzung von externen Diensten wie Cloud- oder E-Mail-Dienste kann keine Wiederherstellungszeit garantiert werden.
- Software-Fehler auf Komponenten von vestra, welche der jeweilige Lieferant beheben muss.
- Fehler in der Hausinstallation (Verbindung „BEP-OTO“) sind nicht im Service-Level abgedeckt.

Verfügbare Service-Level:

- SLA vestra Service:
Wir kümmern uns so schnell wie möglich um dein Anliegen.
Störungsannahme: Während Arbeitszeiten (8:00 bis 17:00 Uhr) über Hotline
LKW SLA: SLA 1
- SLA vestra VIP Service:
Wir kümmern uns so schnell wie möglich um dein Anliegen.
Ziel: Problemlösung innerhalb von 3 Arbeitstagen
Störungsannahme: 7x24h über VIP-Hotline
LKW SLA: SLA 1
- SLA vestra VIP Express Service:
Wir kümmern uns so schnell wie möglich um dein Anliegen.
Ziel: Problemlösung innerhalb von 8 Stunden während Arbeitszeiten (8:00 bis 17:00 Uhr) und Arbeitstagen (Montag bis Freitag ohne Feiertage).
Störungsannahme: 7x24h über VIP-Hotline
LKW SLA: SLA 2

SLA von LKW (für Schäden im Glasfasernetz):

- SLA 1: bis 24h Störungsbehebungszeit, während Supportzeiten (7:30 bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag)
- SLA 2: bis 8h Störungsbehebungszeit, während Supportzeiten (7:30 bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag)

Wird der Anschluss gemäss SLA verspätet wiederhergestellt oder entstört und hat vestra diese Verspätung zu vertreten, erhält der Kunde mit einer der nächsten Rechnungen eine Monatsrate gutgeschrieben.

1.3 Bereitstellung

Der Installationstermin kann bei der Bestellung ausgewählt werden.

Falls keine Glasfasersteckdose (OTO) installiert werden muss, kann der Anschluss innerhalb von 3 Arbeitstagen bereitgestellt werden.

Falls eine Glasfasersteckdose (OTO) installiert werden muss, kann der Anschluss innerhalb von ca. 20 Arbeitstagen bereitgestellt werden.

Es besteht die Möglichkeit einer Express-Inbetriebnahme:

- Innerhalb eines Arbeitstages mit vorhandener OTO-Dose.
Kosten: CHF 246,-
- Innerhalb von 5 Arbeitstagen und auf Wunsch am Samstag ohne OTO-Dose.
Kosten: CHF 324,-

1.4 Nutzung

Alle Produkte von vestra sind für eine **normale Nutzung des Internets für Privatkunden und Unternehmen** bis ca. 30 Mitarbeiter ausgelegt. Die Produkte dürfen nicht für Anwendungen mit hohem Datenverkehr über eine längere Zeit benutzt werden. Insbesondere sind dies:

- Anbieten von Streaming-Diensten (Betreiben eines Streaming-Servers)
- Anbieten von Download-Diensten (Betreiben eines File-Servers)
- Anbieten oder Betreiben von kommerziellen Hosting-Diensten oder Server-Farmen
- Regelmässige Backups mit sehr grossen Datenmengen
- Nicht erlaubtes File-Sharing

Wichtig:

Möchtest du einen Dienst nutzen oder anbieten, der mit dieser Beschränkung nicht möglich ist? Melde dich bei uns, wir finden eine Lösung!

1.5 Glasfaser-Endgeräte

Beschreibung Gateway:

- Gerät für Privatkunden mit hohen Anforderungen und Geschäftskunden
- Gerät für Anschluss von professionellen Firewalls
- Geringer Stromverbrauch
- Automatische Konfiguration
- Automatische Software-Updates

Technische Spezifikationen Gateway:

- Professioneller L2-Gateway ohne L3-Router-Funktion
- Kein integriertes WLAN
(professionelle WLAN-Systeme können an Firewall angeschlossen werden)
- Gigabit Ethernet Anschlüsse
- kein analoger Telefonanschluss (POTS)
- keine Integrierte Firewall

- Rack-Montage oder Tischmontage (liegend)
- Integriertes QOS für TV und Telefonie von vestra

Bilder Gateway:



Gateway (v2018)

Wichtig:

Vestra kann jederzeit modernere Geräte einsetzen, die die oben gezeigten Geräte ersetzen

2 Telefonie

2.1 Anbieter

vestra arbeitet für die Telefonie mit dem Anbieter „Voxphone AG“ in Balzers zusammen. Dieser Anbieter bezieht den Dienst wiederum von einem grossen Schweizer Anbieter, der zu 100% unabhängig von „Telecom/FL1“ ist.

Der Vertrag wird direkt mit vestra abgeschlossen und die Verrechnung erfolgt ebenfalls über vestra. **Ansprechpartner für allfällige Probleme oder Fragen ist immer vestra.**

2.2 Rufnummernmitnahme

Dank der Einführung der Rufnummernportabilität per Juni 2019 kann jede Liechtensteiner Festnetznummer zu vestra mitgenommen werden.

2.3 Funktionen

- Beliebige FL-Festnetznummer kann migriert werden
- Übliche Telefonfunktionen
- Rufnummernanzeige
- **Weltweite Nutzung (nomadische Nutzung)** über IP-Telefone
- Weltweite Nutzung über Apps auf Handy und PC
- Aktuelle Gesprächstarife auf:
<https://plus.li/downloads/voice/plus-telefonie-minutentarife>

2.4 Notrufdienste und nomadische Nutzung

Der Kunde hat die Möglichkeit, Notrufe auf die europäische Notrufnummer 112 zu tätigen. Bei nomadischem Gebrauch von VoIP-Nummern, kann vestra den Zugang zu den nächstgelegenen Notrufnummern von Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr, Sanität und Rettungsdienste nicht garantieren. Nur am Standort der vertraglich festgelegten Standortadresse ist die korrekte Leitweglenkung der Notrufe auf die zuständige Notrufzentrale sichergestellt.

2.5 Bereitstellung

Die Fristen für die Aufschaltung der Telefoniedienste richten sich nach der Bereitstellung des Internets (siehe 1.3). Sobald Ihr Internetanschluss eingerichtet ist, können Sie darüber auch die Telefoniedienste nutzen.

3 Abkürzungen

4K	4fache HD Auflösung
BEP	Building Entry Point
HD	High Definition
LKW	Liechtensteinische Kraftwerke
OTO	Optical Telecommunications Outlet
POTS	Plain Old Telephone Service
QOS	Quality of Service
SLA	Service Level Agreement
STB	Set Top Box
VLAN	Virtual Local Area Network
VPN	Virtual Private Network