

KMU SecureConnect

Servicebeschreibung

SecureConnect ist ein universeller Service für sicheren Internetzugang sowie Sprach- und TV-Dienste. Dank seiner modularen Servicearchitektur wächst der Leistungsumfang individuell und nahtlos mit den Anforderungen des Kunden. Dabei wird automatisch die am jeweiligen Standort am besten geeignete Zugangstechnologie ausgewählt.

Inhaltsverzeichnis

1	Leistungsübersicht	3
1.1	Beschreibung und Servicearchitektur	3
1.2	Services	4
1.2.1	Secure Internet	4
1.2.2	Telefonie	4
1.2.3	BusinessTV	5
1.3	Connectivity	5
1.3.1	Bandbreitenprofile	5
1.3.2	Serviceverfügbarkeit und Accesstopologie	5
1.4	Zusatzoptionen	7
1.4.1	Fixe öffentliche IP-Adressen (PA) für das Internet	7
1.4.2	Mobile Backup	7
1.4.3	Telefonnummern	8
1.4.4	Gerätekauf	8
1.5	CPE Configuration Options	9
1.6	Professional Services	10
1.6.1	Business Site Check	10
1.6.2	Business Installation	10
1.6.3	Business Installation Premium	10
2	Inbetriebnahme	11
2.1	Self-Installation	11
2.2	Service Access Point	11
2.3	Machbarkeit	11
2.4	In-house Verkabelung	11
2.5	Lieferzeiten	12
2.6	Verantwortlichkeiten	12
3	Betrieb	13
3.1	Kontakte	13
3.2	Netzüberwachung und Wartung	13
3.3	Helpdesk und Supportzeiten	13
3.4	Verfügbarkeit	13
3.5	Änderungen	14
3.6	Sunrise Business Customer Portal	14
4	Besondere Servicebestimmungen	15
4.1	Installation der Aussenantenne für Mobile 5G	15
4.2	Mobilzugang	15
5	Anhang	16
5.1	Glossar	16
5.2	FAQ	17
5.3	Web Filter Stufen	18
5.4	Tables & Abbildungs	18

1 Leistungsübersicht

KMU SecureConnect („SecureConnect“) bietet einen modularen und skalierbaren Service für Unternehmen jeder Grösse, um interne und externe Netzwerkanforderungen zu erfüllen. Dank massgeschneiderter Zusatzoptionen kann der Leistungsumfang von SecureConnect einfach und dynamisch erweitert werden.

1.1 Beschreibung und Servicearchitektur

SecureConnect ist ein universeller Dienst für Internetzugang mit integrierten Sicherheitsfunktionen, Sprachdiensten und Fernsehen. Dank der unten beschriebenen modularen Servicearchitektur wächst der Leistungsumfang individuell und nahtlos mit Ihren Bedürfnissen¹. Die optimale Zugangstechnologie mit der bestmöglichen Leistung wird automatisch ausgewählt, unabhängig davon, ob die Verbindung über Kupfer, Glasfaser oder das mobile 5G-Netz erfolgt. Die Option „Mobile Backup“ erhöht die Verfügbarkeit des Dienstes.

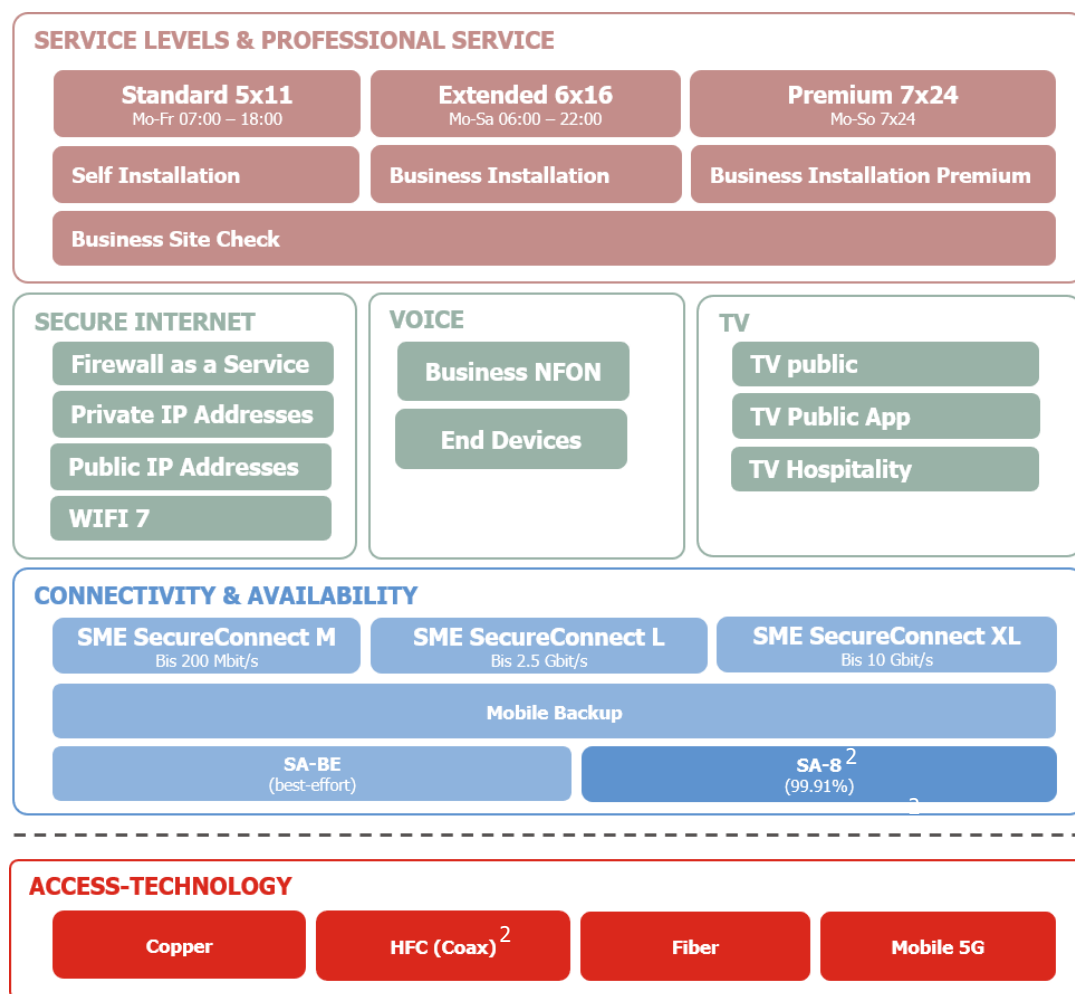


Abbildung 1: Servicearchitektur

¹ Die in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Funktionen können im Standard-Servicepaket enthalten oder als kostenpflichtige Optionen verfügbar sein. Der Leistungsumfang sowie die anwendbaren Gebühren werden ausschliesslich durch die jeweils gültige Bestellung festgelegt.

² Die Zugangstechnologie HFC sowie die Serviceverfügbarkeitsoption SA-8 stehen ab dem Jahr 2027 zur Verfügung.

1.2 Services

SecureConnect unterstützt eine Reihe von Diensten. Die von Ihnen benötigten Dienste können gleichzeitig über eine einzige Zugangstechnologie oder über redundante Technologien erbracht werden.

1.2.1 Secure Internet

Das Sunrise Internet-Backbone AS6730 bietet hohe Leistung, kurze Reaktionszeiten, hohe Redundanz sowie eine ausgezeichnete³ nationale und internationale Konnektivität. Es basiert auf dem schweizweiten Glasfasernetz von Sunrise.

Der Dienst SecureConnect ist nicht nur leistungsstark und sicher durch die Nutzung des Sunrise-Netzwerks, sondern wurde zusätzlich um zentrale, netzwerkbasierte Sicherheitskomponenten erweitert. Diese stellen Schutzfunktionen für DNS, Webfilter und Firewall auf drei verschiedenen Sicherheitsstufen bereit: Niedrig, Mittel und Hoch.

Profile	Security level	DNS	FWaaS	Web filter
1	Low	active	active	Off
2				On
3	Medium	active	active	Off
4				On
5	High	active	active	Off
6				On

Tabelle 1: Security Profile

Für SecureConnect-Dienste mit privaten IP-Adressen wendet Sunrise standardmässig das „Profil 4 – Mittel inklusive Webfilter“ an. Auf Wunsch des Kunden können die Profile pro Standort entsprechend den individuellen Anforderungen und Sicherheitsbedürfnissen angepasst werden.

Für SecureConnect-Dienste mit öffentlichen IP-Adressen geht Sunrise davon aus, dass die Kunden über eine eigene Sicherheitsinfrastruktur vor Ort zum Schutz ihrer Anwendungen verfügen. Daher sind die netzwerkbasierten Firewall- und Webfilterfunktionen deaktiviert. In diesem Profil ist jedoch ein grundlegender DNS-Schutz enthalten.

Profile	Security level	DNS	FWaaS	Web filter
7	Public IP	active	Off	Off

Tabelle 2: Security Profile mit fixen öffentlichen IP Adressen

Wenn ein ausgewähltes Profil den Zugriff auf eine Website oder einen Dienst blockiert, wird der Benutzer entsprechend darüber informiert.

1.2.2 Telefonie

Der in SecureConnect enthaltene Sprachdienst basiert auf Business NFON, einer cloudbasierten PBX-Lösung (Telefonanlage), die eine breite Palette an Funktionen und verfügbaren Komponenten bietet.

Die Plattform wird kontinuierlich um neue Funktionen erweitert, die anschliessend ebenfalls innerhalb des Bundles zur Verfügung stehen.

Kunden erhalten ihre eigene NFON-Umgebung, die sie entsprechend ihren betrieblichen Anforderungen selbst oder gemeinsam mit ihrem Partner konfigurieren können. Falls die erforderliche Zeit oder das notwendige Fachwissen fehlt, bietet Sunrise Unterstützung über seine Servicepakete an. Siehe hierzu Professional Services, Kapitel 1.6.

Hardware (Telefone, Netzwerk-Switches, DECT-Systeme, PCs) ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

³ connect Festnetztest 2025

1.2.3 BusinessTV

Die Sunrise Business TV Angebote sind sogenannte «Over-the-top» Services, welche ein TV Erlebnis in Hotels oder Pflegeorganisationen wie zu Hause bietet. Der SecureConnect-Dienst unterstützt den Datenverkehr für diese Dienste durch eine direkte Anbindung an die TV-Plattform.

1.3 Connectivity

1.3.1 Bandbreitenprofile

Je nach Zugriffstechnologie stehen Ihnen mehrere Bandbreitenprofile zur Verfügung.

		Copper	HFC ⁴ (Coax)	Fiber	Mobile 5G	Mobile Back-up
SecureConnect M	Up to 200 Mb/s	x	x	x	x	x
SecureConnect L	Up to 2.5 Gb/s		x	x		x
SecureConnect XL	Up to 10 Gb/s			x		x

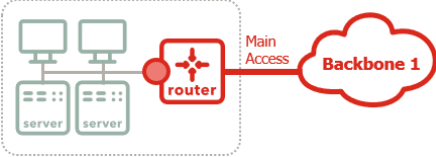
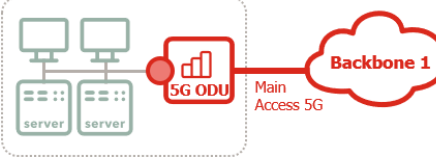
Tabelle 3: Bandbreitenprofile und Zugangstechnologien

Je nach Standort stehen nicht alle Zugangstechnologien zur Verfügung.

Sunrise ist bestrebt, immer den Zugang mit der höchstmöglichen Bandbreite zu verwenden, unabhängig des bestellten Bandreitenprofils. Dies ermöglicht einen nahtlosen Wechsel des Profils, sollten sich die Anforderungen für den Standort ändern.

1.3.2 Serviceverfügbarkeit und Accesstopologie

Für geschäftskritische Anwendungen und Anwendungsfälle kann die Verfügbarkeit einzeln erhöht werden. Die Tabelle zeigt die verschiedenen Verfügbarkeitsstufen und die technische Einrichtung (Access und CPE). Die Serviceverfügbarkeit wird jährlich berechnet.

Access Topologie	Beschreibung
	Best-Effort Drahtgebundene oder mobile Zugangstopologie, abhängig von der Verfügbarkeit am Kundenstandort. Die verfügbaren Bandbreitenprofile richten sich nach der jeweils verfügbaren Zugangstechnologie.
	

⁴ Available from 2027 onwards

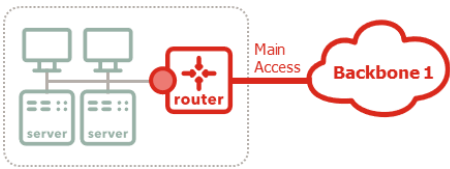
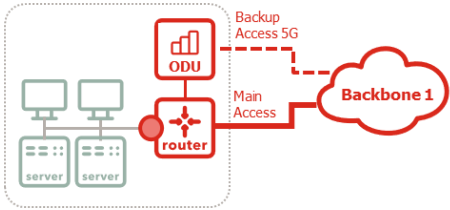
Access Topologie	Beschreibung
	SA-8⁵ – 99.91% / Jahr Einzelne Zugangstopologie für Standardanwendungen und Standardstandorte, verfügbar für alle drahtgebundenen Zugangstechnologien. Die verfügbaren Bandbreitenprofile richten sich nach der jeweils verfügbaren Zugangstechnologie.
	Mobile Backup Für Standorte mit erhöhten Anforderungen an die Erreichbarkeit oder den Zugriff auf Anwendungen (insbesondere Cloud-Anwendungen). Bei Verwendung privater IP-Adressen erfolgt bei einem Ausfall des primären drahtgebundenen Zugangs automatisch die Umschaltung auf die mobile 5G-Backup-Verbindung. Sobald der primäre Zugang wieder verfügbar ist, erfolgt die Rückschaltung ebenfalls automatisch. Bei öffentlichen IP-Adressen bleibt die Umschaltung manuell. Die Option kann für alle drahtgebundenen Zugangstechnologien bestellt werden. Einzelnes CPE / externes 5G-Gerät – Der primäre und der sekundäre Zugang werden auf einem einzigen CPE terminiert, ergänzt durch ein separates 5G-Gerät für das mobile Backup. Sekundärer Zugang – Der Backup-Zugang über mobiles 5G steht als sofort einsetzbare Ersatzverbindung zur Verfügung. Die Bandbreite wird dabei auf Best-Effort-Basis bereitgestellt.

Tabelle 4: Serviceverfügbarkeit und Access Topologie Optionen

Legend

 Service Access Point (SAP)  Active Access via 1st Backbone  Active Access via 2nd Backbone  Hot Standby

⁵ Available from 2027 onwards

1.4 Zusatzoptionen

1.4.1 Fixe öffentliche IP-Adressen (PA) für das Internet

Bei Bedarf können fixe IPv4-Adressen (max. /27) bereitgestellt werden. Die Vergabe der öffentlichen IP-Adressen erfolgt aus dem IP-Adressbereich von Sunrise Business (Provider Aggregated, PA). Jeweils drei IP-Adressen sind für den internen Gebrauch reserviert, z. B. kann bei vier IP-Adressen eine Adresse frei verwendet werden. Nach Kündigung des Sunrise Dienstes werden die IP-Adressen vollständig an Sunrise zurückgegeben.

Optional: AAAA-Einträge und Reverse-DNS-Einträge auf den DNS-Servern (primär oder slave) von Sunrise Business.

1.4.2 Mobile Backup

Um sicherzustellen, dass Sie auch bei einem Ausfall des Festnetzanschlusses weiterarbeiten können und erreichbar bleiben, kann der Dienst optional um einen zweiten, mobilen Zugang erweitert werden.

Zu diesem Zweck stellt Sunrise ein zweites Gerät (einschliesslich SIM-Karte) bereit, das automatisch über das Sunrise-Netzwerk konfiguriert wird. In Kombination mit der Hauptverbindung erhöht dieses die Ausfallsicherheit des Dienstes und kann so zur Absicherung des Dienstes beitragen, garantiert jedoch keine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit.

Verfügbarkeit, Leistung und Funktionalität hängen von der Abdeckung des Mobilfunknetzes ab und können von der primären Verbindung abweichen (gemäss auch Abschnitt 4.2 unten).

Diese Anschlusskombination bietet sich auch an, um die Arbeit aufzunehmen, während der kabelgebundene Pfad noch im Aufbau ist.

Bei Verwendung von privaten IP Adressen

Der Service Übergabepunkt befindet sich am kabelgebundenen CPE, egal welche Zugangstechnologie gerade genutzt wird.

Das CPE erkennt ein Problem auf dem Hauptanschluss und schaltet automatisch auf den Back-up Pfad und wieder zurück, sobald dieser wieder zur Verfügung steht.

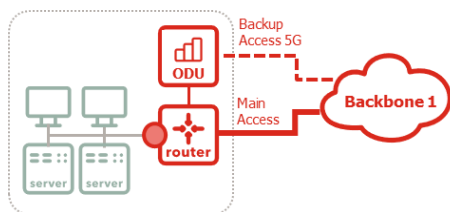


Abbildung 2: Mobile Backup mit privaten IP Adressen – automatische Umschaltung

Im Rahmen eines Public IP Set-ups

Bei diesem Set-up erfolgt keine automatische Umschaltung zwischen den Geräten. Der Hauptanschluss ist gegenüber dem mobilen priorisiert. Bei einem Ausfall wird der mobile Zugang in Betrieb genommen und die gleichen öffentlichen IP-Adressen stehen am LAN-Port des Back-up Geräts zur Verfügung. Das Umstecken des LAN-Kabels auf das Backup-Gerät erfolgt manuell durch den Kunden.

In diesem Set-up ist von einer Verbindung zu einer geschwitchten Infrastruktur abzusehen.

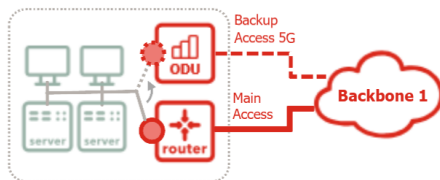


Abbildung 3: Mobile Backup mit public IP Adressen – manuelles Umstecken des LAN-Kabels

1.4.3 Telefonnummern

Telefonnummern können natürlich zu Sunrise portiert werden. Sollte zusätzlicher Bedarf an Einzelnummern oder auch Nummernblöcken bestehen, können diese ohne Weiteres bei Sunrise bestellt und aufgeschaltet werden.

Dies beinhaltet neben den geographischen Nummern auch die Geschäftskunden Nummern (058).

1.4.4 Gerätekauf

WLAN Umgebung

Sollte Ihre Büroumgebung sich über mehrere Stockwerke erstrecken oder ist sie verwinkelt angelegt, bietet Sunrise Ihnen die Möglichkeit Fritz WiFi Extenders zu kaufen. Diese lassen sich einfach mit dem im Rahmen des SecureConnect gelieferten CPE verbinden und so das WiFi 7 Erlebnis auf die Bürofläche ausdehnen.

Telefonie

Sunrise bietet ein Geräteportfolio (Yealink und Gigaset) mit IP-Telefonen, DECT-Geräten, Tischtelefonen sowie Analogadaptoren (ATA-Boxen) zum Kauf an. Diese lassen sich nahtlos in die Business-NFON-Umgebung⁶ integrieren.

Kunden steht es selbstverständlich frei, ihren bestehenden Gerätebestand weiterhin zu nutzen. Sofern Geräte nicht automatisiert bereitgestellt (provisioniert) werden können, kann Sunrise in Ausnahmefällen die SIP-Zugangsdaten für eine manuelle Konfiguration freigeben.

Mit der Übergabe dieser Zugangsdaten geht die Verantwortung für deren Schutz sowie das Risiko eines Missbrauchs (Betrug/Fraud) infolge eines Verlusts oder einer Kompromittierung dieser Zugangsdaten auf den Kunden über

⁶ NFON zertifizierte Geräte:

<https://www.nfon.com/en/service/documentation/overviews/product-overviews/certified-devices/>

1.5 CPE Configuration Options

Das SecureConnect Portfolio setzt auf die CPEs von FRITZ. Die Geräte werden bei der Inbetriebnahme automatisch mit der neusten Software und der kundenspezifischen Servicekonfiguration geladen. Während die Kunden auf den Anschluss spezifischen Konfigurationen keinen Zugriff haben, stehen die erweiterten Funktionen in den Bereichen «Internet», «Heimnetz», «WLAN» und «Smart Home» zur Nutzung offen. Die Standardwerte können belassen oder den eigenen Anforderungen angepasst werden.

CPE unterstützte Standardkonfiguration

- Static IP routing
- Internet Filter – als mögliche Erweiterung zu den netzwerkseitigen Sicherheitsstufen
- LAN Port Konfiguration
- DynDNS⁷

Optionen welche ausschliesslich beim Einsatz von privaten IP Adressen unterstützt werden und in Kombination mit public IP nicht verfügbar sind:

- DHCP server
- WLAN-Konfigurationen sowie WLAN-Sicherheit und Zeitschaltung

Wichtig zu wissen!

Sunrise lässt Ihnen die Option offen, die CPE-Konfiguration ihren Bedürfnissen entsprechend anzupassen, kann aber keine Garantien für deren Funktion übernehmen.

Sollten individuelle Konfigurationen zu einem SecureConnect Service Unterbruch führen, wird Sunrise das CPE in den ursprünglichen Lieferzustand zurückversetzen.

Sollte das Gerät wegen einem Defekt ausgetauscht werden müssen, wird das Ersatzgerät im Ursprungszustand, d.h. ohne Ihre Erweiterungen, geliefert. Es bietet sich deshalb an, die Einstellungen in einer Sicherungsdatei zu speichern (System->Sicherung).

⁷ This service is blocked in the security profile "high"

1.6 Professional Services

1.6.1 Business Site Check

Der Business Site Check ist eine eigenständige Dienstleistung, die unabhängig von der später gewählten Installationsoption gebucht werden kann. Ein Techniker prüft vor Ort in einem einzigen Termin, ob Ihre Räumlichkeiten für die Installation von Internet und Telefonie geeignet sind. Anschließend erhalten Sie eine schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse sowie eine entsprechende Empfehlung.

Der Business Site Check ist bei Buchung stets kostenpflichtig und umfasst keine Behebungs- oder Installationsarbeiten. Erforderliche Folgemaßnahmen werden separat als Selbstinstallation, Installation Business oder Installation Premium beauftragt. Der Service wird insbesondere dann empfohlen, wenn die Eignung der Räumlichkeiten unklar ist, damit dies vor der Installation und vor der Kündigung eines bisherigen Anbieters geklärt werden kann.

1.6.2 Business Installation

Für Standorte mit bis zu 12 Benutzern/Lizenzen installiert und konfiguriert Sunrise Business Ihren Internetanschluss und Ihr Telefonsystem in einem gemeinsamen Termin von etwa 120 Minuten.

Diese Option umfasst:

- Anschluss und Konfiguration des Routers für Ihren Internetzugang.
- Installation und Konfiguration von bis zu 12 Benutzern.
- Test von Anrufen, Weiterleitungen und Voicemail sowie die Überprüfung der ordnungsgemäßen Funktion.
- Eine kurze Einführung in die grundlegende Nutzung, bevor der Techniker den Standort verlässt.

Geräte, Lizenzen oder Arbeiten, die über 12 Einheiten hinausgehen, werden separat offeriert und entsprechend dem tatsächlichen Aufwand in Rechnung gestellt.

1.6.3 Business Installation Premium

Installation Premium umfasst für Standorte mit bis zu 100 Benutzern/Lizenzen alle Leistungen der Installation Business sowie die von Ihnen bestellten Zusatzoptionen, wie z. B. Konfiguration einer festen IP-Adresse, Einrichtung eines mobilen Backups, WLAN-Reichweitenerweiterung oder TV-Anschluss.

- Zusätzliche Benutzer über die ersten 12 hinaus (bis maximal 100 insgesamt) werden konfiguriert und installiert.
- Eine erweiterte Konfiguration der Telefonanlage, wie z. B. Anrufweiterleitungen, Rufgruppen, Warteschleifen oder optionale Lizenzen, ist auf Anfrage verfügbar.
- Benutzer, Lizenzen oder Leistungen, die den Umfang von 100 Einheiten überschreiten, werden separat nach tatsächlichem Aufwand angeboten und in Rechnung gestellt.

2 Inbetriebnahme

2.1 Self-Installation

Die Selbstinstallation ist die Standardeinstellung. Sie installieren das vorkonfigurierte Gerät selbst mithilfe der bereitgestellten Anleitung. Es ist keine Terminvereinbarung oder Vor-Ort-Besuch erforderlich.

2.2 Service Access Point

Sunrise Business legt grossen Wert auf die hohe Qualität und Verfügbarkeit der Geräte. Für verwaltete Dienstleistungen werden nur Geräte der Business-Klasse verwendet. Der Service Access Point (SAP) ist immer der LAN-Port auf dem verwalteten Router (CPE). Das CPE wird ständig überwacht, und bei Ausfällen werden auf der Grundlage des gewählten Supportlevels angemessene Massnahmen ergriffen.

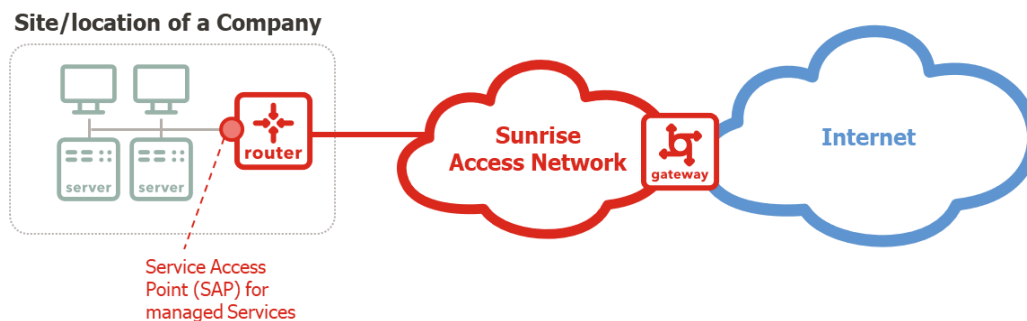


Abbildung 4: Service Access Point des Services

Auch wenn Sunrise Geräte zur WLAN-Erweiterung oder Endgeräte für die Telefonie verkauft, bleibt der Service Access Point (SAP) unverändert. Sunrise ist nicht für die Netzwerkqualität auf der LAN- oder WLAN-Seite verantwortlich.

2.3 Machbarkeit

Für Dienstleistungen, die eine Zugangsleitung (Glasfaser, Kupfer oder Koax) erfordern, muss das Kundenobjekt über einen Sunrise PoP vernetzt oder kostengünstig zugänglich sein. Ausserdem gilt:

- Anbindungen über VDSL oder auf Basis von g.fast:
Es müssen ausreichend freie Kupferleitungen zur Verfügung stehen.
- Anbindung über HFC:
Die Liegenschaft muss an das Sunrise Netz angeschlossen sein.
- Anbindung über Fiber:
Die Liegenschaft muss an das Sunrise Fasernetz oder das eines Partners erschlossen sein. Als Identifikation dient die OTO ID am Installationsstandort.

2.4 In-house Verkabelung

Die Elektrikerkosten für die Innenverkabelung (Glasfaser, Koax, Kupfer) sind nicht Bestandteil des Angebots. Die korrekte Innenverkabelung und der Betrieb im eigenen Haus liegen in der Verantwortung der Kundin/des Kunden.

2.5 Lieferzeiten

Die Dienstbereitstellung erfolgt in der Regel innerhalb der in der Servicebeschreibung definierten Standardlieferzeiten. Sunrise Business trägt keine Verantwortung für Terminverschiebungen, die auf Verzögerungen zurückzuführen sind, die ausserhalb des Einflussbereichs von Sunrise liegen, z. B. Verzögerungen bei der Inhouse Verkabelung oder bei Kundenanwendungen. Abhängig von der Zugangstechnologie und der Zugangsart gelten folgende Standardlieferzeiten:

Zugangstechnologie/-art	Standardlieferzeit ⁸
Mobiler Zugang 4G/5G	6 Arbeitstage
Kupferzugang (BBCS)	20 Arbeitstage
Glasfaserzugang mit vorhandener OTO-Dose	20 Arbeitstage
Glasfaserzugang ohne vorhandene OTO-Dose/BEP-ready	40 Arbeitstage

Tabelle 5: Lieferzeiten nach Zugangstechnologie

2.6 Verantwortlichkeiten

Sunrise Business	Kunde
Sunrise Business ist für die Service Implementierung verantwortlich, von der Bestellung bis zur Aktivierung. Wir führen diese Arbeiten in enger Absprache mit Ihnen aus. So stellen wir sicher, dass die folgenden Schritte sorgfältig geplant und effizient umgesetzt werden: – Analyse der Bestellanforderungen – Planung der Migration und Aktivierung Ihres Service – Konfiguration der gewünschten Serviceelemente – Installation und Aktivierung des Service durch Sunrise Business, sofern dies im Leistungsumfang enthalten ist – Überprüfung und Freigabe der vereinbarten Services Das SecureConnect Angebot umfasst die Service Bereitstellung für die Selbstinstallation. Änderungswünsche und die Neukonfiguration der betriebenen Dienstleistungen müssen separat vereinbart werden.	Technische Kerndaten sind wichtig. Genauso viel Wert legen wir aber auch auf klare Verantwortlichkeiten und Kompetenzen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass der Service reibungslos geliefert wird. Wir zählen auf Ihre tatkräftige Mitarbeit in den folgenden Punkten: – Bitte versorgen Sie uns mit möglichst vollständigen Informationen, insbesondere zu verantwortlichen Ansprechpartnern, Kontaktdaten usw. – Sorgen Sie für die physische Sicherheit des CPEs am Standort (geschlossener Raum usw.) und am vorgesehenen Standort für ein stabiles Klima, das für Geräte dieser Art erforderlich ist. – Im Rahmen von bestellten Installation Packages: Bestimmen Sie den Ort, an dem wir den Sunrise Kundenrouter (CPE) installieren können, und stellen Sie sicher, dass genügend Stromanschlüsse zur Verfügung stehen. Gewähren Sie unseren Technikern Zugang zu dem/den Standort/en. – Stellen Sie sicher, dass Ihr Elektriker die Verkabelung zwischen dem Hauseingang und dem Sunrise CPE-Standort abgeschlossen hat (für kupferbasierte Verbindungstypen). – Die Elektrikerkosten für die Inhouse-Installation des Anschlusses sind nicht im Angebot enthalten.

⁸ „Standard“ bezeichnet die unter normalen Umständen üblicherweise geltende Lieferfrist. Diese Angabe dient lediglich der Orientierung und stellt weder eine verbindliche Zusage noch eine Garantie für die Lieferung dar.

3 Betrieb

3.1 Kontakte

Bitte finden Sie hier die verschiedenen Zugangspunkte zu den jeweiligen Anfragen:

[Kontakt für Geschäftskunden | Sunrise Business](#)

3.2 Netzüberwachung und Wartung

Sunrise überwacht sein IP-Netzwerk rund um die Uhr (24/7). Sunrise Business überwacht und gewährleistet den Betrieb aller SecureConnect-Dienste proaktiv gemäß dem vereinbarten SLA. Im Störfall wird die Behebung des Fehlers entsprechend den geltenden Supportprozessen durchgeführt.

3.3 Helpdesk und Supportzeiten

Der Kundensupport wird durch die B2B-Supportorganisation bereitgestellt. Supportanfragen können telefonisch oder über das Sunrise Kundenportal eingereicht werden.

Störungsmeldung/Helpdesk	Supportzeiten	
Rund um die Uhr: 365 Tage im Jahr	Standard 5×11	Montag bis Freitag, 7.00 bis 18.00 Uhr ⁹
	Extended 6×16	Montag bis Samstag, 6.00 bis 22.00 Uhr ⁹
	Premium 7x24	365 Tage im Jahr

3.4 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes (Service Availability) wird als garantierte maximale Ausfallzeit in Stunden pro Messzeitraum (Jahr) angegeben und gilt für jeden Service Access Point (SAP). Die benötigte Verfügbarkeit kann pro Standort gewählt werden, z. B. SA-8 = 99,91% Verfügbarkeit/Jahr.

Bei der Option "Mobile Backup" wird ein zusätzliches 5G-Aussengerät parallel zur kabelgebundenen Hauptverbindung installiert. Für eine optimale 5G-Leistung empfehlen wir die Installation ausserhalb des Gebäudes.

Verfügbarkeit	Max. Ausfallzeit/Jahr	# Zugangsleitungen	# CPEs	Redundanz
Best-Effort	–	1	1	–
SA-8¹⁰ – 99.91% pro Jahr	8 Std.	1	1	–
Mobile Backup	–	2 (eine über 5G)	1	über mobiles 5G

Tabelle 6: Verfügbarkeitsoptionen

⁹ gesetzliche Feiertage ausgeschlossen.

¹⁰ Verfügbar ab 2027

3.5 Änderungen

Wenn Ihr Unternehmen wächst, sind möglicherweise Änderungen am aktuellen Service-Setup erforderlich. Die folgenden Änderungen ermöglichen es Ihnen, den Service an Ihre neuen Bedürfnisse anzupassen.

Die Änderungen werden während der Geschäftszeiten umgesetzt.¹¹

Änderungsart	Standardlieferzeit ¹²
Bandbreitenanpassung innerhalb der vorhandenen Zugangstechnologie und des CPE-Typs	5 Arbeitstage
Hinzufügen oder entfernen der Mobile-Backup Option	6 Arbeitstage
Änderung des Sicherheitsprofils	1 Arbeitstag
Bandbreitenanpassung mit Änderung der Zugangstechnologie und des CPE-Typs	30 Arbeitstage
Änderung der IP-Adressen (PA-Adressen)	10 Arbeitstage
Aufschalten zusätzlicher Telefonnummern (ohne Portierung)	5 Arbeitstage
Zusätzliche Geräte	5 Arbeitstage
Änderung der Supportzeit	1 Arbeitstag

Tabelle 7: Standardlieferzeiten für Serviceänderungen

3.6 Sunrise Business Customer Portal

Das Sunrise Business Customer Portal ermöglicht Geschäftskunden den Zugriff auf detaillierte Informationen sowie die Online-Nutzung verschiedener Funktionen ihrer gebuchten Sunrise Services. Die verfügbaren Funktionen und Berichte richten sich nach den jeweils abonnierten Services.

Das Portal steht allen Sunrise Business-Kunden zur Verfügung. Die Erstellung eines Benutzerkontos sowie dessen Nutzung sind kostenlos.

¹¹ Konfigurationsanpassungen ausserhalb der Geschäftszeiten können zu zusätzlichen Kosten führen.

¹² „Standard“ bezeichnet die unter normalen Umständen üblicherweise geltende Lieferfrist. Diese Angabe dient lediglich der Orientierung und stellt weder eine verbindliche Zusage noch eine Garantie für die Lieferung dar.

4 Besondere Servicebestimmungen

4.1 Installation der Aussenantenne für Mobile 5G

Die Antenne kann innerhalb oder ausserhalb des Gebäudes installiert werden (für eine optimale Empfangsqualität). Für die externe Installation der Ausseneinheit (Outdoor Unit, ODU) ist möglicherweise eine Genehmigung des Gebäudeeigentümers erforderlich. Die Installation der ODU und die Verkabelung zwischen dem ODU und dem Innenbereich sind nicht im Service enthalten¹³.

Die FRITZ!Box ist gemäss Schutzklasse IP54 staub- und spritzwassergeschützt und eignet sich für den Einsatz in geschützten Aussenbereichen.

4.2 Mobilzugang

Der Zugang erfolgt über das Sunrise Mobilnetz. Er beinhaltet die externe Antenne (ODU), die SIM-Karte und unlimitedes Highspeed-Internet. Voraussetzung hierfür ist die Abdeckung über das Sunrise Mobilnetz am Standort der externen Antenne.

Die maximal verfügbare Bandbreite kann nicht garantiert werden und hängt von der Platzierung der externen Antenne ab. Wählen Sie einen Standort mit optimaler Signalqualität, wie in der Kurzanleitung beschrieben. Die Installation der Antenne innerhalb des Gebäudes kann die Gesamtleistung des Dienstes beeinträchtigen.

¹³ Die FritzBox wird mit dem nötigen Montagematerial und einem Flachbandkabel für die Montage am Fenster geliefert.

5 Anhang

5.1 Glossar

AS	Autonomes System; Subnetz innerhalb des Internets. Das Internet besteht aus einer Vielzahl von AS und Sunrise betreibt das AS6730, das auch als Sunrise Internet-Backbone bekannt ist.
Backbone	Ein Netzwerk, das aus mehreren Knoten besteht. Je höher die Leistung eines Backbones, desto mehr Daten können gleichzeitig übertragen werden.
CPE	Customer Premises Equipment. Ein von Sunrise Business betriebener Kundenrouter vor Ort, der den Service beim Kunden beendet
DNS	Domain Name Service. Der DNS verknüpft IP-Adressen mit einer leicht zu merkenden Adresse, dem sogenannten Domain-Namen (wie z. B. www.sunrise.ch).
DSL	Digital Subscriber Line. Modemtechnologie zur Datenübertragung über ein Kupferkabel
Firewall	Gerät, das den Datenverkehr zwischen dem Internet und dem eigenen Netzwerk kontrolliert und unbefugten Zugriff verhindert
IP	Internet Protocol
IP-Adresse	Internet Protocol Address. Eindeutige Adresse (z. B. 192.168.1.1), die den Standort eines Geräts (Computer, Server, Router) in einem Netzwerk angibt
ISP	Internet Service Provider. Unternehmen, die ihren Kundinnen und Kunden den Zugang zum Internet ermöglichen
LAN	Local Area Network. Beschreibt ein lokales Netzwerk an einem Unternehmensstandort
PoP	Point of Presence. Zugangspunkt zum Sunrise Netz
PSTN	Public Switched Telephone Network; Festnetz
QoS	Quality of Service. Servicequalität des Übertragungskanal
RIPE	Réseaux IP Européens. Europäischer Dienst zur IP-Registrierung (www.ripe.net)
SAP	Service Access Point. Definiert den Punkt, bis zu dem Sunrise Business für den Service verantwortlich ist
SLA	Service Level Agreement. Eine Vereinbarung zwischen der Kundin/dem Kunden und Sunrise Business, in der die zu erbringenden Services definiert sind
VoIP	Voice over Internet Protocol. Das Telefonieren über ein Datennetz, das auf dem Internetprotokoll basiert
WAN	Wide Area Network. System zur Vernetzung von Computern in verschiedenen geografischen Gebieten

5.2 FAQ

Kann ich die gesetzte Sicherheitsstufe anpassen?	Die Stufe kann ihren Bedürfnissen entsprechend zwischen Profil 1 und Profil 6 gesetzt werden. Kontaktieren Sie unseren Support oder setzen sie das gewünschte Profil über das Kundenportal.						
Ich kann eine Webseite nicht erreichen – es erscheint eine Sunrise Warnung. Kann der Webfilter entsprechend angepasst werden?	Entsprechend der Warnung scheint es, dass ihr IT-Verantwortlicher gemäss den internen Regeln für diesen SME SecureConnect Service ein Profil mit einer Webfilter Stufe gewählt hat, welche den Aufruf dieser Seite nicht erlaubt. Bitte diskutieren Sie intern, ob die gewählte Sicherheitsstufe überdacht werden soll.						
Kann ich SecureConnect mit vorhandenen IP-VPN-Standorten kombinieren?	In der ersten Phase ist dies noch nicht möglich. Sunrise arbeitet bereits an der Phase 2, in welcher SecureConnect in ein bestehendes Netzwerk integriert werden kann.						
Was ist das Domain Name System (DNS)?	Das DNS verknüpft IP-Adressen (z. B. 194.230.0.58) mit einem leicht zu merkenden Domainnamen (z. B. www.sunrise.ch). Das bedeutet, dass ein Computer sowohl über die IP-Nummer als auch über den Namen im Internet erreichbar ist. Spezielle Server im Internet – sogenannte Name-Server (oder DNS-Server) – übernehmen die Aufgabe, Domainnamen in IP-Adressen zu übersetzen.						
Welche DNS-Dienste bietet Sunrise Business an?	Sunrise Business bietet sowohl primäres als auch Slave-DNS an. Bei primären DNS stellt Sunrise alle DNS-Server zur Verfügung. Bei Slave-DNS stellt Sunrise hingegen nur den zweiten DNS-Server zur Verfügung – gewissermassen als Rückversicherung. Den ersten bedienen Sie selbst.						
Wie ist die Sunrise DNS-Infrastruktur aufgebaut?	Um den aktuellen und zukünftigen Anforderungen an einen stabilen und zuverlässigen DNS-Service gerecht zu werden, betreibt Sunrise eigene Server für DNS-Abfragen: <table><tr><td>– Primär</td><td>212.98.37.129</td><td>2001:1700:A00::</td></tr><tr><td>– Sekundär</td><td>194.230.55.98</td><td>2001:1700:A00::1</td></tr></table> Alle Server enthalten die gleichen Informationen. Sie werden automatisch synchronisiert.	– Primär	212.98.37.129	2001:1700:A00::	– Sekundär	194.230.55.98	2001:1700:A00::1
– Primär	212.98.37.129	2001:1700:A00::					
– Sekundär	194.230.55.98	2001:1700:A00::1					
Wie erhalte ich eine Domain (z. B. www.sunrise.ch)?	Sie müssen Ihre Domain bei einem international anerkannten Registrierungsdienst registrieren. Die Stiftung Switch, www.switch.ch, ist für Domains in der Schweiz (.ch) und in Liechtenstein (.li) zuständig. Sie können Ihre Internetidentität direkt unter www.nic.ch sichern. Internationale Domainnamen können je nach Land und Suffix (zumbeispiel.com) bei verschiedenen internationalen Registrierungsdiensten bezogen werden. Besuchen Sie die Website der Internet Assigned Number Authority (IANA) unter www.iana.org/ www.sunrise.ch/dns						
Können wir unsere bestehenden IP-Adressen behalten, wenn wir den Anbieter wechseln?	Nein, normalerweise nicht. IP-Adressen sind in der Regel an den aktuellen Anbieter gebunden – die Adressen sind Provider Aggregated (PA). Eine Ausnahme von dieser Regel sind anbieterunabhängige Adressen (Provider Independent, PI). Diese müssen jedoch direkt bei RIPE angefordert werden. Der Antragsteller muss verschiedene RIPE-Anforderungen erfüllen.						
Brauche ich für die Aussenantenne einen Stromanschluss?	Nein, dies ist nicht nötig. Im Lieferumfang beigelegt, ist ein «Power-over-Ethernet» Adapter (PoE+) mit dem entsprechenden Flachbandkabel für den Aussen-Einsatz. D.h. der Strom wird über dieses Kabel nach aussen geliefert und stellt gleichzeitig die Service-Verbindung in den Innenbereich her.						

5.3 Web Filter Stufen

Die verschiedenen Stufen verhindern gemäss folgender Service Definition den Zugriff auf Webseiten:

Tief	Böswillige Webseiten, Phishing
Mittel	Böswillige Webseiten, Phishing, Spam URL, DynDNS, neue erstellte/registrierte Domains Kategorie «möglicherweise haftbarer Inhalt»: Terrorismus, Missbrauch, illegaler oder unethischer Inhalt
Hoch	Böswillige Webseiten, Phishing, Spam URL, DynDNS, neue erstellte/registrierte Domains Jeglicher «möglicherweise haftbarer Inhalt» Seiten mit nicht jugendfreiem Inhalt, Spiele, Dating Seiten zum Software Download, Peer-to-Peer Datei Austausch, Streaming Dienste sowie für den Remote-Zugriff

Ein detaillierter Beschrieb der Kategorien ist hier einsehbar: <https://www.fortiguard.com/webfilter/categories>

5.4 Tabellen & Abbildungen

Tabelle 1: Security Profile	4
Tabelle 2: Security Profile mit fixen öffentlichen IP Adressen	4
Tabelle 3: Bandbreitenprofile und Zugangstechnologien	5
Tabelle 4: Serviceverfügbarkeit und Access Topologie Optionen	6
Tabelle 5: Lieferzeiten nach Zugangstechnologie	12
Tabelle 7: Verfügbarkeitsoptionen	13
Tabelle 8: Standardlieferzeiten für Serviceänderungen	14
Abbildung 1: Servicearchitektur	3
Abbildung 2: Mobile Backup mit privaten IP Adressen – automatische Umschaltung	7
Abbildung 3: Mobile Backup mit public IP Adressen – manuelles Umstecken des LAN-Kabels	8
Abbildung 4: Service Access Point des Services	11