



**swisscom**

# Leistungsbeschreibung

Full Service Solution FSS





## Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht zum Service .....	3
2	Definitionen .....	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP) .....	4
2.1.1	Ausprägung "FSS Standard": Betrieb beim Kunden.....	4
2.1.2	Ausprägung "FSS DCS": Betrieb im Datacenter.....	4
2.2	Servicespezifische Definitionen.....	5
3	Ausprägungen und Optionen .....	5
3.1	Definition der Serviceausprägungen .....	5
3.2	Definition der Leistungsausprägungen und Optionen .....	6
4	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten.....	7
5	Service Level und Service Level Reporting.....	9
5.1	Service Level .....	9
5.2	Service Level Reporting .....	10
6	Rechnungsstellung und Mengenreport.....	10
6.1	Rechnungsstellung.....	10
6.2	Mengenreport .....	10
7	Besondere Regelungen .....	11
7.1	Allgemeine Abgrenzungen .....	11
7.2	Leistungsabgrenzungen.....	11
7.3	Lizenzen.....	11
7.3.1	Allgemein .....	11
7.3.2	Cloudlink Lizenzen .....	11
7.4	Datenbearbeitung durch Dritte aus dem In- oder Ausland .....	11
7.5	Mindestvertragsdauer und Vertragsbeendigung .....	12

# 1 Übersicht zum Service

Full Service Solution - nachfolgend auch „Service“ oder "FSS" genannt - ist ein Managed Service für eine Kommunikations-Gesamtlösung, welche Dienstleistungen, Infrastrukturkomponenten und Lifecycle Leistungen vereint. Der Service umfasst die Telefonie und Unified Communications & Collaboration (UCC) Lösung für fixe und mobile Benutzer.

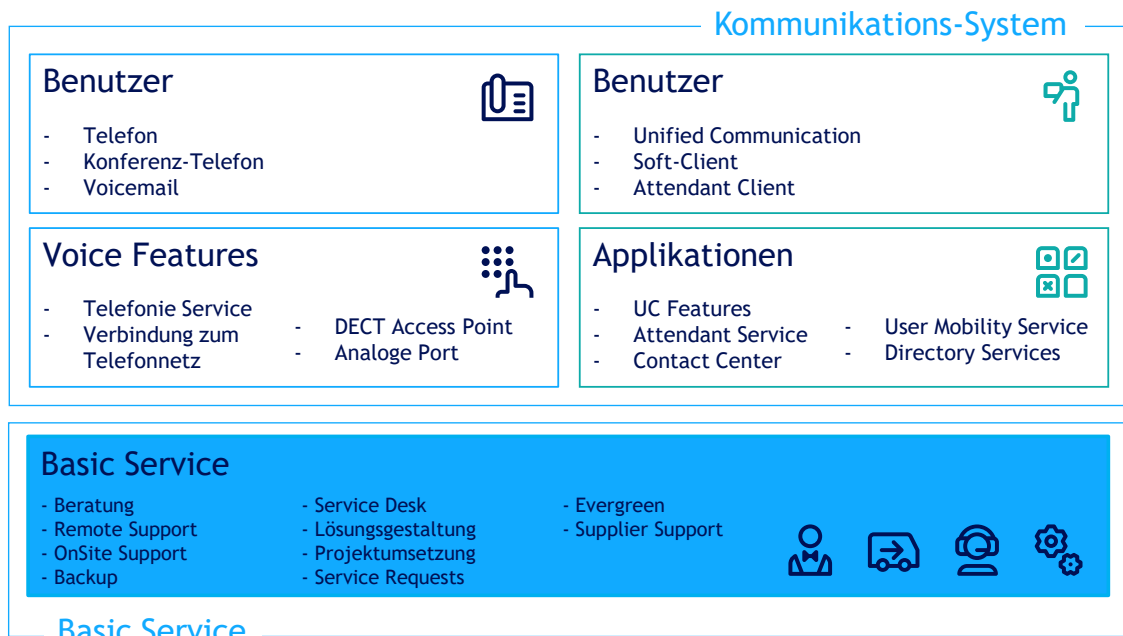
Swisscom plant, installiert, betreibt und überwacht Kommunikationslösungen beim Kunden vor Ort und/oder im Rechenzentrum von Swisscom.

Die bereitgestellte Infrastruktur (inkl. Hardware und Lizenzen) bleiben im Eigentum von Swisscom.

Der Service beinhaltet die folgenden Leistungen:

- Installation: Die Montage und die Inbetriebnahme der Basisleistungen erfolgen durch Swisscom.
- Bereitstellung von Funktionalitäten: Swisscom stellt die vereinbarten Funktionalitäten am Kunden-Standort oder im Rechenzentrum der Swisscom zur Nutzung bereit.
- Betrieb der bereitgestellten Software und Hardware.
- Service: Swisscom stellt vereinbarte Services für den Betrieb und Unterhalt bereit (Behebung von Störungen, Erweiterung und Änderung der Lösung).
- Evergreen: Swisscom sorgt dafür, dass die verwendete Installation für die bereitgestellten Funktionalitäten dem aktuellen Stand der Technik entspricht.

Die grundlegende Service-Struktur von FSS im Überblick:



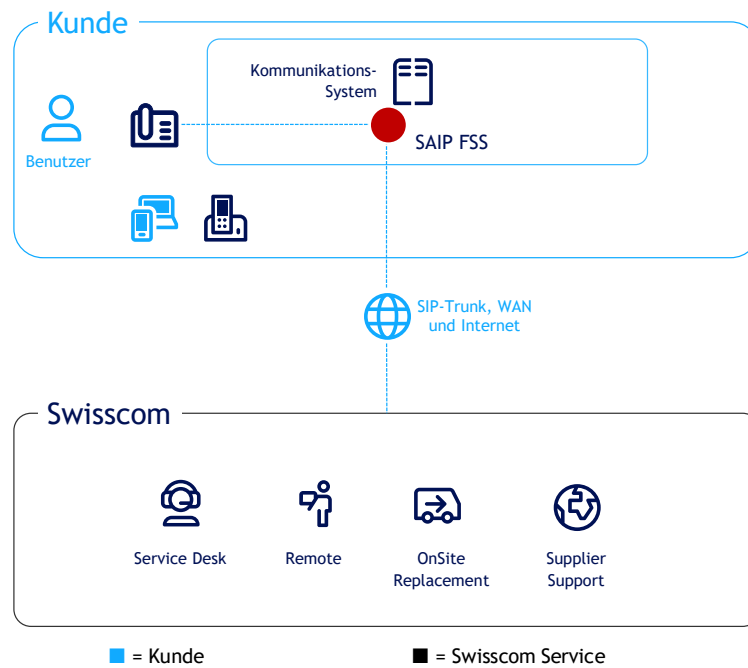
## 2 Definitionen

### 2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

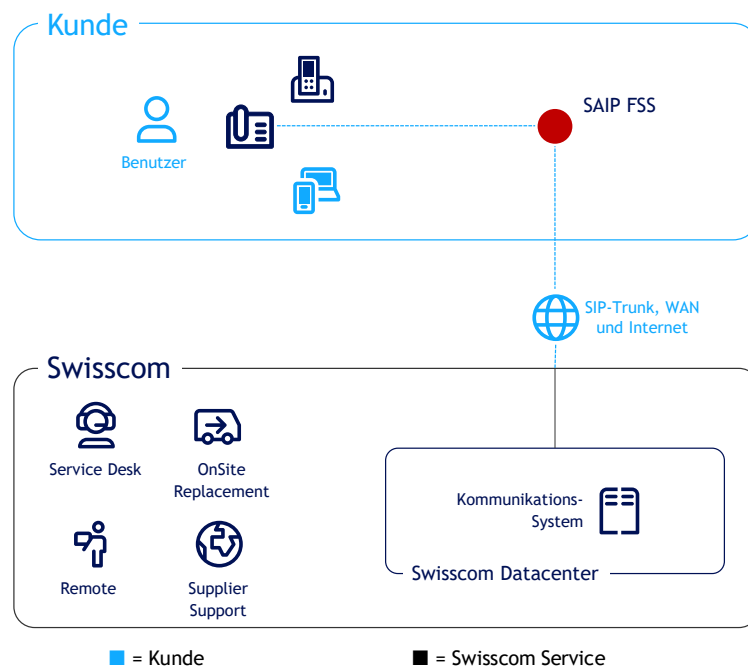
Der Service Access Interface Point (SAIP) ist der vertraglich vereinbarte, geografische und/oder logische Punkt, an dem ein Service dem Leistungsbezüger bereitgestellt, überwacht und die erbrachten Service Levels ausgewiesen werden.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten von Full Service Solution FSS.

#### 2.1.1 Ausprägung "FSS Standard": Betrieb beim Kunden



#### 2.1.2 Ausprägung "FSS DCS": Betrieb im Datacenter von Swisscom



## 2.2 Servicespezifische Definitionen

Begriff	Beschreibung
Basisdienstleistung	Der Service besteht aus der vereinbarten Basisdienstleistung sowie möglichen kostenpflichtigen Zusatzleistungen (Optionen).
CPE	Customer Premise Equipment
Erweiterung	Der Service wird für eine vertraglich definierte Anzahl Benutzer und Features erbracht. Für jeden weiteren Benutzer oder Features des Service richtet Swisscom eine zusätzliche kostenpflichtige Erweiterung ein.
Feature	Eigenschaft einer Funktionalität, oder die Beschreibung einer Applikation als Teil des Gesamtsystems.
Funktionalität	Die Leistung umfasst ausschliesslich der Erbringung der Funktionalität und räumt dem Kunden keinen Anspruch auf den Einsatz eines bestimmten CPE ein. Swisscom kann eingesetzte Hard- und Software jederzeit durch funktional gleichwertige oder höherwertigere Komponenten ersetzen.

## 3 Ausprägungen und Optionen

Standardausprägungen	Full Service Solution	
	FSS Standard	FSS DCS
<b>Service Management</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Installation</li> <li>▪ Betrieb</li> <li>▪ Incident Management</li> <li>▪ Service Desk</li> <li>▪ Service Request (MACED)</li> <li>▪ Präventive Wartung</li> </ul>	●	●
<b>Evergreen</b>		
Ersatz der Endgeräte und Basis-Infrastruktur bei End of Support	●	●
Major Release (Software Upgrades). Upgrade Frequenz aufgrund betriebsrelevanter Kriterien: Entscheidung erfolgt durch Swisscom	●	●
<b>Betrieb</b>		
Vor Ort am Standort des Kunden	●	–
Im Swisscom Rechenzentrum	–	●

● = Standard (im Preis inbegriffen)    – = Nicht erhältlich

### 3.1 Definition der Serviceausprägungen

Der Service wird in den folgenden Serviceausprägungen angeboten:

Serviceausprägung	Definition
FSS Standard	Aufbau und Betrieb der Infrastruktur erfolgt am Standort des Kunden.
FSS DCS	Aufbau und Betrieb der Infrastruktur auf virtuellen Servern im Rechenzentrum von Swisscom mit Standort in der Schweiz.

### 3.2 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen

Leistungsausprägung/Option	Definition
Service Management	Der Kunde übergibt den Betrieb der Lösung an Swisscom.
Installation	Die Montage und die Inbetriebnahme der Basisleistungen werden durch Swisscom sichergestellt.
Betrieb	Swisscom stellt sicher, dass die installierten Komponenten ihren Zweck erfüllen und die Kommunikation erlauben.
Incident Management	<p>Swisscom entscheidet für jeden Störfall individuell, ob die Störungseingrenzung und -Behebung mittels Fernzugriffs oder vor Ort erfolgt und stuft die Dringlichkeit der Störung ein. Ersetzte defekte Hardware-Komponenten bleiben mit dem Austausch im Eigentum von Swisscom. Erfolgt der Austausch nicht durch Swisscom vor Ort, sendet der Kunde die ersetzten (defekten) Hardware-Komponente innerhalb einer Kalenderwoche an die ihm kommunizierte Adresse von Swisscom zurück.</p> <p>Swisscom sorgt während der Vertragsdauer und im Rahmen der Lieferbarkeit durch die Hersteller für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen der vertraglich gewarteten Komponenten. Sie behält sich das Recht vor, das Reparaturgut durch Hardware und/oder Software mit vergleichbarer oder verbesserter Funktionalität auszutauschen.</p>
Service Desk	Dem Kunden stehen telefonische und Online Zugänge zur Verfügung, über welche er seine vertragsadministrativen Bedürfnisse melden kann.
Service Requests (MACED)	<p>Es gibt fünf Arten von Änderungsaufträgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Move: ein Umzug eines bestehenden CPE innerhalb eines Gebäudes wird ausgeführt.</li> <li>▪ Add: ein zusätzliches CPE wird installiert und eingerichtet.</li> <li>▪ Change: es werden Benutzerdaten verwaltet (Ändern eines Namens oder einer Telefonnummer; Ändern einer Gruppenschaltung; Rücksetzen eines Passwortes).</li> <li>▪ Exchange: Ein bestehendes CPE wird durch ein anderes ausgetauscht.</li> <li>▪ Delete: Ein CPE wird demontiert und zurückgenommen.</li> </ul> <p>Der Kunde oder der von Swisscom beauftragte Partner bestellt Änderungen mit dem MACED- Auftragsformular und sendet dieses Formular an Swisscom.</p> <p>Für einmalige Arbeiten können die Kosten von Swisscom oder vom Partner in Rechnung gestellt werden.</p> <p>Erforderliche Anpassungen an der Hausinstallation oder dem LAN sind nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen und werden separat und nach Aufwand in Rechnung gestellt.</p>
Präventive Wartung	<p>Die präventive Wartung umfasst folgende Einzelleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Check des zentralen Kommunikationssystems</li> <li>▪ Analyse von Fehlerspeichern und die Ergreifung entsprechender Korrekturmassnahmen</li> <li>▪ Einspielen verfügbarer erforderlicher Minor Releases oder Software Patches</li> <li>▪ Backup: Sichern der Systemkonfigurations- und Kundendaten. Backups können beim Kunden wie auch bei Swisscom aufbewahrt werden.</li> </ul> <p>Die präventive Wartung wird einmal jährlich vor Ort durchgeführt.</p>
Evergreen	Evergreen beinhaltet den abnutzungsbedingten Ersatz der Endgeräte sowie das Release Management. Über den Ersatz der Endgeräte entscheidet Swisscom.

## 4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

### Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom oder von Swisscom beauftragter Partner/K = Kunde)	S	K
<b>Bereitstellung des Service</b>		
1. Koordination und Service Dokumentation	✓	
2. Der Kunde ist dafür verantwortlich, zu klären, ob seine Infrastruktur den technischen Anforderungen genügt. Er ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben sowie für die Auswirkungen von allfälligen Modifikationen verantwortlich. Die Eignungsabklärung kann optional zu den jeweils aktuellen Preisen und Konditionen von Swisscom durch den Kunden in Auftrag gegeben werden		✓
3. Die Erfassung und die Bereitstellung der für die Inbetriebnahme erforderlichen Kundendaten. Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Kundendaten obliegen dem Kunden		✓
4. Anpassung oder Erweiterung der bestehenden Netzwerke		✓
5. Ausmessung von Cordless-Zonen und Bereitstellung der Verkabelung		✓
6. Für den Service erforderliche Konfiguration in kundenseitigen IT-Systemen (z.B. Active Directory, DHCP Server, DNS Server, Firewall, Exchange...) einrichten gemäss den Vorgaben von Swisscom (inkl. der Vergabe von erforderlichen Zugriffsrechten)		✓
7. Kundenspezifische Konfiguration bei der Programmierung der CPE		✓
8. Der Kunde ist für die rechtzeitige Erstellung und den Unterhalt der entsprechenden Infrastruktur, wie namentlich geeignete Räume, die Vornahme baulicher Massnahmen, Hausinstallation, Klimaanlage und Stromversorgung (inkl. Betriebsstrom) am Kundenstandort auf seine Kosten verantwortlich. Die erforderlichen Infrastrukturarbeiten sind mindestens 5 Arbeitstage vor einem vereinbarten Inbetriebnahmedatum abzuschliessen		✓
9. Die Lieferung, das Aufstellen und der Einbau (exkl. bauliche Massnahmen) der für die vereinbarte Funktionalität erforderliche Infrastruktur in dafür geeigneten Räumlichkeiten des Kunden am Kundenstandort oder im Swisscom Rechenzentrum	✓	
10. Bei der DCS Variante stellt Swisscom die Service-Komponenten im Swisscom Daten-Center zur Verfügung	✓	
11. Inbetriebnahme und Funktionstest des Service	✓	
12. Mitwirkung bei Inbetriebnahme und Funktionstest des Service		✓
13. Einmalige Kurzinstruktion ausgewählter technischer Personen kundenseits	✓	
14. Übergabe der Anlage, inkl. deren Komponenten gemäss Abnahmeprotokoll pro Standort	✓	
15. Die Verbindung vom Kundenstandort zum Swisscom Netz oder die Vernetzung mehrerer Kundenstandorte, sowie der SIP-Trunk in das öffentliche Telefonnetz und eine allfällige Internet Verbindung (lösungsabhängig), erfolgt durch den Kunden bzw. mit separatem Swisscom Vertrag		✓
<b>Beendigung des Service</b>		
1. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses verpflichtet sich der Kunde, die Infrastruktur in dem Zustand an Swisscom zurückzugeben, der sich aus dem vertragsgemässen Gebrauch ergibt. Mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses endet auch das Recht des Kunden (Nutzungslizenz) zur Nutzung der durch Swisscom zur Verfügung gestellten Software		✓
2. Demontage, Abholung und notwendige Entsorgung von Anlageteilen des Managed Service sowie der Endgeräte erfolgt durch und auf Kosten von Swisscom. Fehlende Komponenten werden dem Kunden zum Neuwert in Rechnung gestellt (exklusive Kaufartikel)	✓	

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
<b>Standardleistungen</b>		
1. Swisscom stellt die vereinbarten Funktionalitäten zur Nutzung an den im Servicevertrag vereinbarten Standorten bereit	✓	
2. Installation, Konfiguration und den Betrieb der Infrastruktur im Eigentum des Kunden. U.a. Wartungsleistungen für PC-Systeme, insbesondere Vermittlungssysteme, welche durch den Kunden als Basis zur Verfügung gestellt werden		✓
3. Der Kunde ist verantwortlich für die sichere Unterbringung von Systemdokumentation, Systemsoftware und der Datensicherungs-Datenträger an einem für Swisscom zugänglichen Ort		✓
4. Der bereitgestellte Service kann vom Kunden zur Aufzeichnung von (potenziell auch besonders schützenswerten) Personendaten genutzt werden, namentlich etwa zur Erstellung eines Unterhaltungsverlaufs oder zur Erstellung von Verbindungsprotokollen. Dem Kunden obliegt es, derartige Aufzeichnungen (sowie auch deren Nutzung) nur im Einklang mit den diesbezüglich geltenden gesetzlichen Anforderungen (wie z.B. Zustimmungserfordernisse usw.) vorzunehmen und zu verwenden		✓
5. Der Kunde informiert Swisscom proaktiv über Änderungen an seinem Equipment z.B. Netzwerk-Komponenten, Active Directory, DNS Server, DHCP Server, Firewall, Exchange usw., welche eine Auswirkung auf den Betrieb der Lösung zur Folge haben könnten		✓
6. Der Kunde sorgt dafür, dass über die gesamte FSS Vertragsdauer das Netzwerk VoIP Ready ist		✓
7. Der Kunde erstellt Swisscom auf Anfrage ein schriftliches Inventar betreffend die Ausrüstung, einschliesslich der Software, welche an seinen Netzwerken (inkl. Hausinstallation) angeschlossen ist oder wird. Falls Swisscom die erforderlichen Informationen nicht erhält, trägt der Kunde allfällige daraus entstehende Nachteile und Kosten		✓
8. Incident Management: Eröffnen eines Tickets ausschliesslich für einen Incident	✓	
9. Incident Management: Der Service Desk gibt Auskunft über den Status der Bearbeitung (Ticket) und meldet dem Kunden den erfolgreichen Abschluss des Kundenanliegens und schliesst das Ticket ab	✓	
10. Incident on Site Intervention: Innerhalb der Support Time wird Ersatzmaterial und, sofern erforderlich, ein vor-Ort-Einsatz bereitgestellt. Vor-Ort-Arbeiten an im FSS Vertrag enthaltenen Komponenten sind im Preis inbegriffen	✓	
11. Incident Management: Zur Grundleistung der Störungsbehebung gehören: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Konfigurationsanpassungen (Workaround)</li> <li>▪ Patching von Applikations Software der zentralen Lösungskomponenten</li> <li>▪ Das Einpflegen/Wiederherstellen von den letztmals gesicherten Kundendaten</li> <li>▪ Das Neuaufsetzen der Kommunikationslösung im Rahmen der vertraglich vereinbarten Features, sowie das Einspielen der als Backup zur Verfügung gestellten Daten.</li> </ul>	✓	
12. Incident Management: Der Kunde ermächtigt Swisscom und deren Partner zur Sicherstellung der Fernwartung Verbindung vom Betriebszentrum aus über das Datennetz zu den von Swisscom bereitgestellten Applikationsservern und Service-Komponenten herzustellen (Remote Access)		✓
13. Incident Management: Ist der Fernzugriff nicht permanent eingeschaltet, schaltet der Kunde unmittelbar nach Eröffnung eines Incident Tickets den Fernzugriff für Swisscom mindestens bis zur Schliessung des eröffneten Trouble Tickets durch Swisscom ein		✓
14. Service Requests (MACED): eine Service Request Anfrage via Sales-Partner oder Online Portal eröffnen		✓
15. Service Requests (MACED): Status der Service Request im Online Portal verfolgen		✓
16. Service Requests (MACED): Aufwände für die Implementierung werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt	✓	



Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
17. Präventive Wartung: Einspielen der für die Serviceerbringung erforderlichen Minor Releases oder Software-Patches	✓	
18. Präventive Wartung: Minor Releases (Hotfixes, Security Patches, usw.) werden gemäss Risikoeinschätzung von Swisscom eingespielt	✓	
19. Evergreen: Im Service enthaltene Endgeräte und Basis-Infrastruktur werden auf Kosten der Swisscom spätestens bei Erreichung des End of Support Datums des Herstellers durch gleichwertige aktuelle Geräte ersetzt	✓	
20. Evergreen: Neue Software Releases (Major Releases) werden durch Swisscom getestet, freigegeben und eingeführt. Swisscom behält sich vor, einzelne Releases vom Hersteller zu überspringen	✓	
21. Evergreen: Release Management für die im Vertrag enthaltenen Artikel	✓	
22. Evergreen: Das Releasemanagement des Kunden für Client Software, Umsysteme, Geräte (Mobile Devices), welche nicht im Vertragsumfang enthalten sind, muss rechtzeitig mit den Releasezyklen von Swisscom abgestimmt werden. Der Kunde stellt sicher, dass neu eingesetzte Client Software Versionen den Vorgaben von Swisscom entsprechen. Allfällige Mehrkosten werden dem Kunden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt		✓
23. Evergreen: Major Releases (Software Upgrades) werden gemäss Risikoeinschätzung von Swisscom eingespielt	✓	
24. Mitwirkung beim Test von umgesetzten Changes, welche durch Swisscom koordiniert werden		✓

**Lizenzen**

Bereitstellung von Softwarelizenzen (S = Swisscom oder von Swisscom beauftragter Partner/K = Kunde)	S	K
<b>Bereitstellung von Softwarelizenzen</b>		
1. Software Lizenzen für die physikalischen Server und Tools für den Betrieb	✓	
2. Der Kunde akzeptiert die Lizenzbestimmungen vom Softwarehersteller		✓

## 5 Service Level und Service Level Reporting

### 5.1 Service Level

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Support Time. Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Process, Security und Continuity) sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen (z.B. "SLA-Definitionen").

Folgende Service Levels werden für die Serviceausprägungen (siehe Kapitel 3) erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Ausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

Service Level & Zielwerte		Full Service Solution		
		FSS Standard	FSS DCS	
<b>Operation Time</b>				
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	●
Provider	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	—	●
Maintenance Window (PMW)	IMW	Kunden-Individuelle MW	●	●

Service Level & Zielwerte				Full Service Solution	
				FSS Standard	FSS DCS
<b>Support Time</b>					
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	(Standard)	●	●
	Mo-Sa	06:00-22:00	(Advanced)	○	○
	Mo-So	00:00-24:00	(Premium)	○	○
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00		●	●
<b>Process</b>					
Incident Management					
Incident Intervention Time					
	4 h			●	●
Incident On Site Intervention Time					
	EONBD		(Standard)	●	●
	6 h		(Advanced)	○	○
	6 h		(Premium)	○	○
Service Requests (MACED)					
IMACD Fulfillment Time	EO5BD			●	●
<b>Security</b>					
	Basic (ITSLB)			–	–
<b>Continuity</b>					
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort   RPO Best Effort			●	●

● = Standard (im Preis inbegriffen)    ○ = Gegen Aufpreis    – = Nicht erhältlich

## 5.2 Service Level Reporting

Im Umfang des Service wird kein Standard Service Level Reporting erbracht.

# 6 Rechnungsstellung und Mengenreport

## 6.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat.

Der Preis für die Service-Dauerleistungen wird monatlich einmal anhand der im Auftrag des Kunden installierten Lösungskomponenten neu definiert.

In der Zwischenzeit erfolgte Änderungen wirken sich auf den Preis der laufenden Periode aus.

## 6.2 Mengenreport

Im Umfang des Service wird kein Mengen-Reporting erbracht.

## 7 Besondere Regelungen

### 7.1 Allgemeine Abgrenzungen

Die zur Leistungserbringung erforderliche Infrastruktur kann teilweise oder als Ganzes zur nicht exklusiven Nutzung bereitgestellt werden und kann durch Swisscom auch ausserhalb des Kundenstandortes installiert sein.

Der Betrieb kann Zugriffe eines Swisscom Partners auf die Server beinhalten.

### 7.2 Leistungsabgrenzungen

Nicht in der Grundleistung enthalten sind namentlich:

- Die für den Service erforderlichen Netzwerke (insbesondere die Hausinstallation, das Telefonienetz und die LAN-Verkabelung), Betriebs- und Verbrauchsmaterial (z.B. Datenträger, Endgeräteverkabelung, Batterien, Akkus usw.).
- Die Überprüfung des LANs auf VoIP-Tauglichkeit.
- Die Anpassung oder Erweiterung der bestehenden Netzwerke.
- Die Ausmessung von Cordless-Zonen und Bereitstellung der Verkabelung.
- Die kundenspezifische Konfiguration bei der Programmierung der CPE.
- Die kundenspezifischen Schulungen (ausführlicher als die Kurzanleitung).
- Die Installation, Konfiguration und den Betrieb der CPE im Eigentum des Kunden. U.a. Wartungsleistungen für PC-Systeme, insbesondere Vermittlungssysteme, welche durch den Kunden als Basis zur Verfügung gestellt werden.
- Die Verteilung, Installation, Konfiguration und den Betrieb von bereitgestellter Client Software.

### 7.3 Lizenzen

#### 7.3.1 Allgemein

Die Lizenzen sind Bestandteil des Service und in den Leistungen von Swisscom inbegriffen. Swisscom ist für die korrekte Lizenzierung verantwortlich. Der Kunde muss die Lizenzbestimmungen vom Softwareherstellern akzeptieren und berücksichtigen.

#### 7.3.2 Cloudlink Lizenzen

Wenn der Kunde auch die Applikationen aus der Cloudlink Plattform (Mobile oder Web App) von Mitel in seinen FSS Vertrag integrieren möchte, um mobil und ortsunabhängig arbeiten zu können, gelten die jeweiligen Lizenzbedingungen von Mitel. Die Nutzung der Lizenzen ist mit der Vergütung des Servicepreises an Swisscom abgegolten, Swisscom ist jedoch diesbezüglich nicht Vertragspartner des Kunden und übernimmt keine Verantwortung für die Funktionalität, Verfügbarkeit, Datenschutz und Datensicherheit der App und der darüber ausgetauschten Daten. Die jeweilige Lizenzvereinbarung gilt abschliessend zwischen dem Kunden und Mitel direkt.

### 7.4 Datenbearbeitung durch Dritte aus dem In- oder Ausland

Die im Rahmen der Leistungserbringung vom Kunden an Swisscom übermittelten Daten (Kundendaten) werden grundsätzlich von Swisscom oder von einem Swisscom Partner in der Schweiz bearbeitet. Swisscom stellt dabei die Einhaltung des Datenschutzgesetzes wie auch die Sicherstellung der Datensicherheit vertraglich mit dem Partner sicher.

Im Falle von Störungen, welche Swisscom nicht selbst lösen kann, kann Swisscom dem Hersteller/Wartungspartner aus dem In- und Ausland temporär und kontrolliert Zugriff auf die Systeme zum Zwecke der Störungsanalyse/-behebung gewähren. Dabei können in Einzelfällen auch Kundendaten für diese Dritte ersichtlich sein oder an den Partner zur Störungsanalyse in Form von Fehler-Logs ausgehändigt werden. Ein solcher Zugriff auf Systeme wird von einem Swisscom-Techniker dediziert für Partner, welche sich den Datenschutzbestimmungen von Swisscom gegenüber verpflichtet haben, temporär freigegeben.

Für den Fall, dass der Kunde auch die Mobile und Web Applikationen im Rahmen von FSS nutzt, gelten die Lizenz- und Datenschutzbestimmungen von Mitel. Der Kunde ist sich bewusst, dass in diesem Fall die Daten in einer Cloud gespeichert werden und Mitel die Daten des Kunden einsehen kann.

### 7.5 Mindestvertragsdauer und Vertragsbeendigung

Der Vertrag wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Jede Vertragspartei kann, vorbehaltlich anderlautender Vereinbarungen, unter Beachtung einer Frist von drei Monaten jeweils auf Ende eines Kalendermonats schriftlich kündigen, erstmals jedoch auf das Ende einer definierten Mindestvertragsdauer. Die Mindestvertragsdauer ist im Vertrag definiert und beginnt mit dem Vertragsbeginndatum.

Kündigt der Kunde vor Inbetriebnahme oder kündigt Swisscom den Vertrag aus wichtigen Gründen vor Inbetriebnahme, namentlich infolge Zahlungsverzugs oder Vertragsverletzung des Kunden, schuldet der Kunde Swisscom die Zahlung der monatlichen Gebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer. Dies wird einmalig mit der Schlussrechnung verrechnet. Die Servicevereinbarung endet im Falle eines Totalschadens mit Eingang der Meldung des Kunden bei Swisscom. Sofern nicht ein ausschliessliches Verschulden von Swisscom vorliegt, schuldet der Kunde die bis zum Ende der definierten Mindestvertragsdauer vereinbarten Gebühren und den Zeitwert der zerstörten Infrastruktur. Die Beurteilung über das Schadensausmass erfolgt ausschliesslich durch Swisscom.