Descrizione delle prestazioni

Billing & Analytics Nova

Indice

1	**Panoramica**	**3**
2	**Concezione del servizio e definizioni**	**4**
2.1	Struttura del servizio	4
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	5
2.3	Glossario, acronimi e legende	5
3	**Prestazioni chiave**	**6**
3.1	Basic	6
3.1.1	Panoramica digitale delle fatture	7
3.1.2	Gestione fatture e fatturazione	7
3.1.3	Analisi dei costi e dell'utilizzo	7
3.1.4	Gestione dei diritti degli utenti	8
3.2	Option Advanced	8
3.2.1	Analisi personalizzata dei costi e dell'utilizzo	8
3.2.2	Invio in blocco di documenti	8
3.3	Opzione Mobile	9
3.3.1	Analisi dettagliata specifica del prodotto	9
3.4	Opzione Business Numbers	9
3.4.1	Creare e gestire analisi specifiche per prodotto	9
4	**Ulteriori prestazioni**	**10**
4.1	Prestazioni una tantum	10
4.1.1	Creazione dei diritti utente iniziali	10
4.1.2	Cessazione del servizio	10
4.2	Prestazioni ricorrenti	10
4.2.1	Trasmissione dati protetta	11
4.2.2	Hosting di dati e applicazioni	11
4.2.3	Supporto	11
5	**Service Level**	**11**
5.1	Service Level Agreement	11
5.2	Service Level Reporting	13
6	**Fatturazione e rapporto sulla quantità**	**13**
6.1	Fatturazione	13
6.2	Rapporto sulla quantità	13
7	**Protezione dei dati**	**13**
8	**Regolamentazioni particolari**	**13**
8.1	Utilizzo del servizio	13
8.2	Dipendenza da altri servizi	14

1 Panoramica

Con il servizio «Billing & Analytics 2.0» Swisscom mette a disposizione dei clienti un'applicazione facile da usare. L'applicazione è un servizio gestito sotto forma di applicazione web alla quale il cliente può accedere tramite My Swisscom Business. L'utente può visualizzare ed elaborare ulteriormente le fatture, i dati di costo e di utilizzo forniti (analisi, report, esportazioni ecc.).

Il servizio si contraddistingue, tra le altre, per le seguenti caratteristiche e funzionalità:

- Visualizzazione a 360° dei dati sui costi e sull'utilizzo, con possibilità di valutazione individuale (ad es. in base al tipo di costo o al comportamento di utilizzo)
- Amministrazione online delle fatture e opzioni di fatturazione
- Visualizzazione di tutti i documenti di fatturazione
- Analisi e funzioni specifiche del prodotto

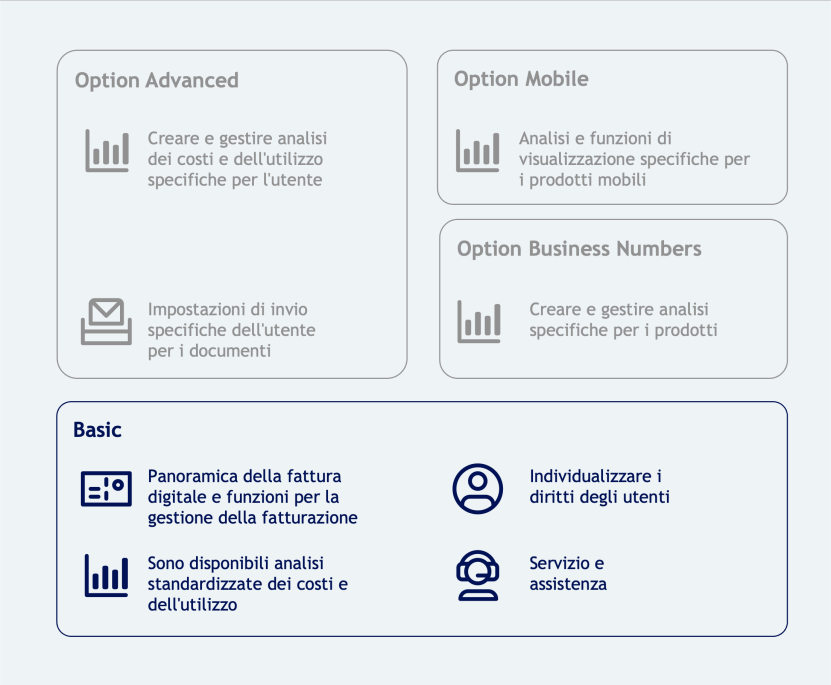
Il servizio «Billing & Analytics» – di seguito denominato anche «Servizio» – offre una prestazione di base Basic e ulteriori prestazioni opzionali come Opzione Mobile e Business Numbers.

Con la prima fattura il cliente ha accesso all'applicazione gratuita Billing & Analytics con la gamma di funzioni «Basic».

2 Concezione del servizio e definizioni

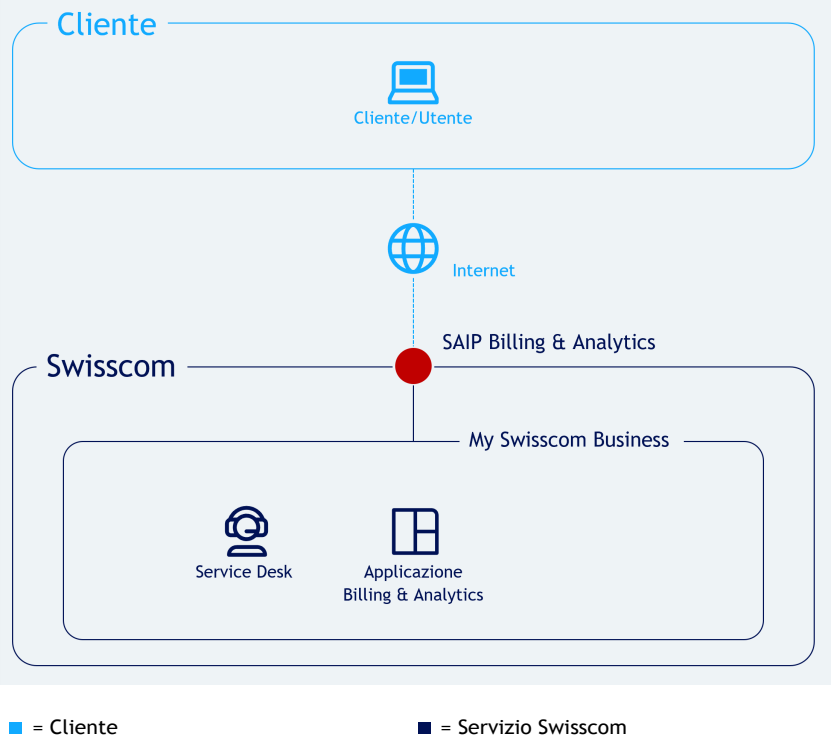
2.1 Struttura del servizio

Il servizio è strutturato come raffigurato nello schema seguente:



2.2 Service Access Interface Point (SAIP)

Il Service Access Interface Point (SAIP) rappresenta il punto geografico e/o logico contrattualmente pattuito in cui un servizio è messo a disposizione del beneficiario del servizio, monitorato e dove vengono attestati i Service Level erogati.



Definizione dei SAIP

SAIP	Definizione dei SAIP
SAIP Billing & Analytics	Le prestazioni di Billing & Analytics vengono erogate con la relativa applicazione in My Swisscom Business.

2.3 Glossario, acronimi e legende

Glossario e acronimi

Glossario	Definizioni
Business Numbers	Numero virtuale con destinazioni di inoltro.
Mobile ID	Opzione fornita dagli operatori di telefonia mobile svizzeri per supportare l’ MFA in conformità alla descrizione separata del servizio «Mobile ID».
My Swisscom Business	Portale digitale di self-care e ordine per i clienti, che fornisce funzionalità personalizzate del dashboard e, tenendo conto delle autorizzazioni degli utenti, consente l'accesso alle applicazioni relative ai prodotti o servizi.

Acronimi	Definizioni
SAIP	Service Access Interface Point

Acronimi	Definizioni
SSLP	Standard Service Level Parameter

Simboli per la definizione dell’entità delle prestazioni

Simbolo	Significato
●	Compreso per default nel servizio e incluso nel prezzo
●	Compreso nel servizio e incluso nel prezzo, può essere scelto all’occorrenza
○	Non compreso nel servizio, ma disponibile dietro compenso separato
–	Non compreso nel servizio né disponibile (delimitazione delle prestazioni)
▲	Obbligo di partecipazione e di messa a disposizione del cliente

Per la definizione dell’estensione delle prestazioni all’interno delle opzioni, i simboli sono validi solo se l’opzione è stata acquistata dal cliente.

Definizione delle responsabilità

Nella definizione delle attività, le responsabilità vengono di volta in volta indicate come segue:

Responsabilità	Significato
C	Responsabilità del cliente
S	Responsabilità di Swisscom

3 Prestazioni chiave

Le seguenti prestazioni sono disponibili nell’ambito del servizio:

Prestazioni chiave	Billing & Analytics Nova
Basic	●
Panoramica digitale delle fatture	
Gestione fatture e fatturazione	
Analisi dei costi e dell’utilizzo	
Gestione dei diritti degli utenti	
Option Advanced	○
Analisi personalizzata dei costi e dell’utilizzo	
Invio in blocco di documenti	
Opzione Mobile	○
Analisi dettagliata specifica del prodotto	
Opzione Business Numbers	●
Creare e gestire analisi specifiche per prodotto	

3.1 Basic

Il servizio offre una visione a 360° dei costi, gestione online delle fatture e fatturazione.

3.1.1 Panoramica digitale delle fatture

È possibile accedere alle fatture online, salvarle e inviarle tramite e-mail. I costi sostenuti sono visibili e controllabili.

Caratteristiche / funzionalità	
Documenti di fatturazione	●
Visualizza ed esporta i documenti delle fatture in formato digitale	●
Invio di documenti a utenti selezionati, come ad es. giustificativi delle comunicazioni	●
Scaricare l'inventario delle fatture	●
Storico dei costi degli ultimi 24 mesi con opzioni di filtro	●
Panoramica degli stati di pagamento (aperto, pagato, parzialmente pagato)	●
Trasmissione dati protetta dei documenti ai destinatari	●

3.1.2 Gestione fatture e fatturazione

Le modifiche alle opzioni di fatturazione e alle singole condizioni di pagamento possono essere effettuate online in autonomia. Solo i clienti le cui fatture si trovano nell'ambito di una procedura di sollecito possono utilizzare l'impostazione della data di pagamento.

Caratteristiche / funzionalità	
Mutazioni online delle informazioni di fatturazione, come indirizzo di fatturazione, consegna della fattura	●
Determinate online individualmente le date di pagamento, ad esempio modificando le scadenze di pagamento, creando un piano di rateizzazione o sbloccando le linee telefoniche (mobile e fissa).	●
Pagare le fatture con carta di credito o TWINT	●

3.1.3 Analisi dei costi e dell'utilizzo

Visualizzazione a 360° dei dati di costo e utilizzo, sotto forma di report predefiniti e record di connessione.

Caratteristiche / funzionalità	
Report standard per dati sui costi e sull'utilizzo con opzioni di filtro	●
Scarica o invia report standard in vari formati	●
Poter inviare un giustificativo delle comunicazioni per ciascun numero di telefono o campo di selezione diretta	●
Panoramica dei costi correnti	●

Condizioni / disposizioni

Per ciascun numero di telefono o campo di selezione diretta è disponibile un giustificativo delle comunicazioni. Ciò significa che se il contratto contiene un numero di telefono, vengono elencate le comunicazioni di un numero di telefono. Se il contratto è costituito da un campo di selezione diretta, vengono elencate nel giustificativo delle comunicazioni tutte le comunicazioni del campo di selezione diretta.

3.1.4 Gestione dei diritti degli utenti

L'utente master/amministratore può impostare individualmente i diritti di accesso per gli utenti e ha una panoramica delle autorizzazioni di ciascun utente.

Caratteristiche / funzionalità

Panoramica, assegnazione e gestione delle autorizzazioni per ciascun utente	●
Può trasferire i propri diritti ai propri utenti	●
Creazione di gruppi di autorizzazioni	●

Condizioni / disposizioni

Gli utenti per Billing & Analytics devono essere registrati dall'utente master/amministratore nella Gestione utenti di My Swisscom Business.
L'utente master/amministratore del cliente gestisce i diritti per la visualizzazione della fattura all' interno di Billing & Analytics.
In particolare i dati dei singoli record di collegamento sono informazioni sensibili, soggette al segreto delle telecomunicazioni e l'accesso non autorizzato può avere conseguenze penali. Swisscom può quindi subordinare l'utilizzo delle funzionalità a una dichiarazione (ad es. tramite un contratto base o una dichiarazione di consenso separata) in cui i rappresentanti ufficialmente autorizzati del cliente identificano l'utente principale e gli concedono il diritto di visualizzare tali dati, compreso il diritto di trasferire i diritti.

3.2 Option Advanced

L'opzione «Advanced» offre anche l'invio automatizzabile di giustificativi delle comunicazioni individuali, report a destinatari predefiniti, nonché trasparenza specifica per cliente attraverso report individuali.

3.2.1 Analisi personalizzata dei costi e dell'utilizzo

L'utente può creare report personalizzati al fine di controllare meglio i propri costi.

Caratteristiche / funzionalità

Report personalizzati su costi e utilizzo	●
Report standard in base alle sue esigenze	●
Filtri dati individuali e layout del report	●
Esportazione di dati grezzi per informazioni su costi e utilizzo	●
Analisi dettagliata dei dati di consumo aggiornati quotidianamente	●

Attività ricorrenti

Aggiornare i dati organizzativi in My Swisscom Business	C	▲

Condizioni / disposizioni

I dati organizzativi vengono registrati sui contratti di numero di telefono nell'inventario di My Swisscom Business.

3.2.2 Invio in blocco di documenti

Gestione di invii di massa come ad es. giustificativi delle comunicazioni individuali o report a elenchi di destinatari predefiniti.

Caratteristiche / funzionalità		
Invio automatico di documenti a utenti selezionati (ad es. invio di massa di giustificativi delle comunicazioni a membri del personale)		●
Impostazione del controllo della spedizione		●
Notifiche individuali		●

Attività ricorrenti		
Gestire gli elenchi del personale	C	▲
I dati organizzativi in My Swisscom Business mantenere	C	▲
Gestire le impostazioni, ad es. per l'invio o la notifica automatici	C	▲

Condizioni / disposizioni

I dati organizzativi vengono registrati sui contratti di numero di telefono nell'inventario di My Swisscom Business.

La visualizzazione della prova di collegamento è standardizzata e non può essere modificata.

3.3 Opzione Mobile

L'opzione «Mobile» offre al cliente analisi specifiche per prodotto concernenti traffico dati e dashboard.

3.3.1 Analisi dettagliata specifica del prodotto

Panoramica dei prodotti mobili in termini di utilizzo e costi.

Caratteristiche / funzionalità		
Visualizzazione dei dati di prodotto mobile nelle dashboard		●
Analisi e valutazioni dettagliate		●
Funzioni di allarme per limiti di costo e di utilizzo		●

Attività ricorrenti		
I dati organizzativi in My Swisscom Business Business	C	▲

Condizioni / disposizioni

L'utente necessita di Billing & Analytics «Basic» per poter visualizzare i report mobili e il dashboard.

3.4 Opzione Business Numbers

L'opzione «Business Numbers» offre al cliente valutazioni specifiche per prodotto con dati aggiornati quotidianamente.

3.4.1 Creare e gestire analisi specifiche per prodotto

Creazione di analisi individuali dei dati sui costi e sull'utilizzo con l'ausilio di rapporti specifici per utente.

Caratteristiche / funzionalità	
Visualizzazione e valutazione dei dati di connessione	●
Statistiche giornaliere per i Business Numbers	●
Invio di report Business Numbers specifici per cliente	●

Condizioni / disposizioni

L'utente necessita di Billing & Analytics «Basic» per poter visualizzare il Report Business Numbers.

4 Ulteriori prestazioni

4.1 Prestazioni una tantum

Le seguenti prestazioni una tantum vengono fornite nel quadro del servizio:

Prestazioni una tantum	Billing & Analytics Nova
Creazione dei diritti utente iniziali	●
Cessazione del servizio	●

4.1.1 Creazione dei diritti utente iniziali

Per attivare il servizio sono necessarie le coordinate di un collaboratore dell'azienda che assume il ruolo di utente master o amministratore dell'azienda.

Attività una tantum		
Comunicare le coordinate dell'utente master/amministratore	C	▲
Mettere a disposizione il servizio	S	●
Impostare i diritti utente per l'utente master/amministratore	S	●
Configurare i diritti utente specifici del cliente	C	▲

4.1.2 Cessazione del servizio

In caso di disdetta del servizio, i dati del cliente e i dati di utilizzo vengono eliminati dal database Billing & Analytics e le autorizzazioni sul servizio vengono rimosse.

Attività una tantum		
Cancellare i dati del cliente sui supporti di memorizzazione e rimuovere tutte le voci dell'indice, fatte salve le norme di conservazione previste dalla legge	S	●
Eliminare i dati storicizzati del cliente nell'applicazione, soggetti ai requisiti legali di conservazione	S	●

4.2 Prestazioni ricorrenti

Le seguenti prestazioni ricorrenti vengono fornite nel quadro del servizio:

Prestazioni ricorrenti	Billing & Analytics Nova
Trasmissione dati protetta	●
Hosting di dati e applicazioni	●
Supporto	●

4.2.1 Trasmissione dati protetta

L'utente può inviare a destinatari definiti i documenti forniti o quelli appositamente creati. A tale scopo è necessario inserire i dettagli di contatto e un fattore di autenticazione del destinatario in Billing & Analytics. Tutti i documenti che Billing & Analytics invia sono protetti e possono essere aperti solo previa autenticazione. Come fattore di autenticazione è possibile memorizzare il numero di cellulare o il Mobile ID.

Attività una tantum		
Registrare i dati del destinatario in Billing & Analytics	C	▲
Registra un fattore di autenticazione per ogni contatto	C	▲

4.2.2 Hosting di dati e applicazioni

Attività una tantum		
Inserisci il cliente nel database	S	●

Attività ricorrenti		
Garantire il funzionamento dell'applicazione	S	●

Condizioni / disposizioni

Il funzionamento dell'applicazione e la conservazione dei dati avvengono nel rispetto dei requisiti di legge applicabili.

4.2.3 Supporto

Supporto telefonico per il Master User in relazione all'utilizzo dell'applicazione, modulo online e una documentazione online concepita per l'esercizio

Attività una tantum		
Fornire documentazione online	S	●

Attività ricorrenti		
Mantenere aggiornata la documentazione online	S	●
Garantire il supporto telefonico	S	●

5 Service Level

5.1 Service Level Agreement

Le definizioni dei termini (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security e Continuity), le metriche del livello di servizio (Service Level Metrics) e la descrizione delle procedure di misurazione e del reporting sono desumibili dalle altre parti integranti del contratto quali, in particolare, il documento di base «Definizioni di SLA».

Per il servizio si applicano i seguenti Service Level. Se sono possibili più Service Level, la scelta viene effettuata nel contratto di servizio.

SSLP Operation Time

SSLP Operation Time			SAIP Billing & Analytics
Operation Time	Lu-Do	00:00-24:00	●
Provider Maintenance Window (PMW)	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●
	PMW-S	Di 20:00-22:00 e Do 20:00-22:00	●

SSLP Support Time

SSLP Support Time			SAIP Billing & Analytics
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●
Accettazione segnalazioni di guasto	Lu-Do	00:00-24:00	●

SSLP Availability

SSLP Availability		SAIP Billing & Analytics
Service Availability	Best Effort	●

SSLP Process

Relativamente al SSLP Process, per il servizio in oggetto non sono previsti Service Level.

SSLP Performance

Relativamente alla SSLP Performance, per il servizio in oggetto non sono previsti Service Level.

SSLP Security

SSLP Security	SAIP Billing & Analytics
Basic (ITSLB)	●

Security Services	Definizione
Basic (ITSLB)	L'IT Security Level Basic (ITSLB) si basa sulle misure descritte nella norma ISO /IEC 27001 e comprende le prestazioni illustrate dettagliatamente nel documento di base «Information Security» di Swisscom.

SSLP Continuity

SSLP Continuity		SAIP Billing & Analytics
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort | RPO Best Effort	●

5.2 Service Level Reporting

Nell'ambito del Servizio non è previsto alcun Standard Service Level Report.

6 Fatturazione e rapporto sulla quantità

6.1 Fatturazione

La fatturazione è specificata nel contratto di servizio.

I dati che seguono sono riportati nella fattura o sono rilevanti ai fini della fatturazione:

Voce di prezzo	Unità / Periodo	Acquisto minimo / Fatturazione minima	Acquisto massimo / Fatturazione massima	Quantità inclusa
Prestazioni principali				
Billing & Analytics	Prezzo/mese	1	Illimitato	-

6.2 Rapporto sulla quantità

Il servizio non prevede alcun rapporto sulla quantità.

7 Protezione dei dati

Il presente servizio è disciplinato dalla legislazione sulle telecomunicazioni e si applica il segreto delle telecomunicazioni svizzero. Swisscom non è responsabile del trattamento dei dati ai sensi del diritto sulla protezione dei dati.

Pertanto, eventuali diritti di verifica del cliente previsti da accordi quadro o da Condizioni generali di contratto, nonché specifiche disposizioni del cliente in materia di protezione o sicurezza dei dati (comprese disposizioni inerenti a limitazioni geografiche del trattamento dei dati o al processo di reclutamento/esame del personale) non si applicano al presente servizio.

Swisscom può far ricorso a personale ausiliario in Svizzera e all'estero e affidargli il trattamento dei dati nel rispetto delle prescrizioni della legge in materia di protezione dei dati e della legge sulle telecomunicazioni. Nell'ambito dell'interconnessione e del roaming, i dati personali vengono trasmessi ad altri fornitori di servizi di telecomunicazione nazionali ed esteri che non sono persone ausiliarie o responsabili del trattamento dei dati di Swisscom.

La dichiarazione generale di protezione dei dati di Swisscom, pubblicata su https://www.swisscom.ch/b2b-legal, si applica in via sussidiaria alle disposizioni della legge sulle telecomunicazioni. Il cliente ha l'obbligo di informare gli utenti del servizio sul trattamento dei dati da parte di Swisscom e/o di ottenere i consensi necessari.

8 Regolamentazioni particolari

8.1 Utilizzo del servizio

Il servizio può essere utilizzato solo all'interno di My Swisscom Business.

L'Opzione Advanced a pagamento contiene dati che sono soggetti al segreto delle telecomunicazioni e/o devono altrimenti essere trattati in modo confidenziale.

Swisscom può quindi subordinare l’utilizzo delle funzionalità a una dichiarazione (ad es. tramite un contratto base o una dichiarazione di consenso separata) in cui i rappresentanti ufficialmente autorizzati del cliente identificano l’utente principale e gli concedono il diritto di visualizzare tali dati, compreso il diritto di trasferire i diritti.

8.2 Dipendenza da altri servizi

Per poter utilizzare il servizio Billing & Analytics il cliente ha bisogno di un login My Swisscom.