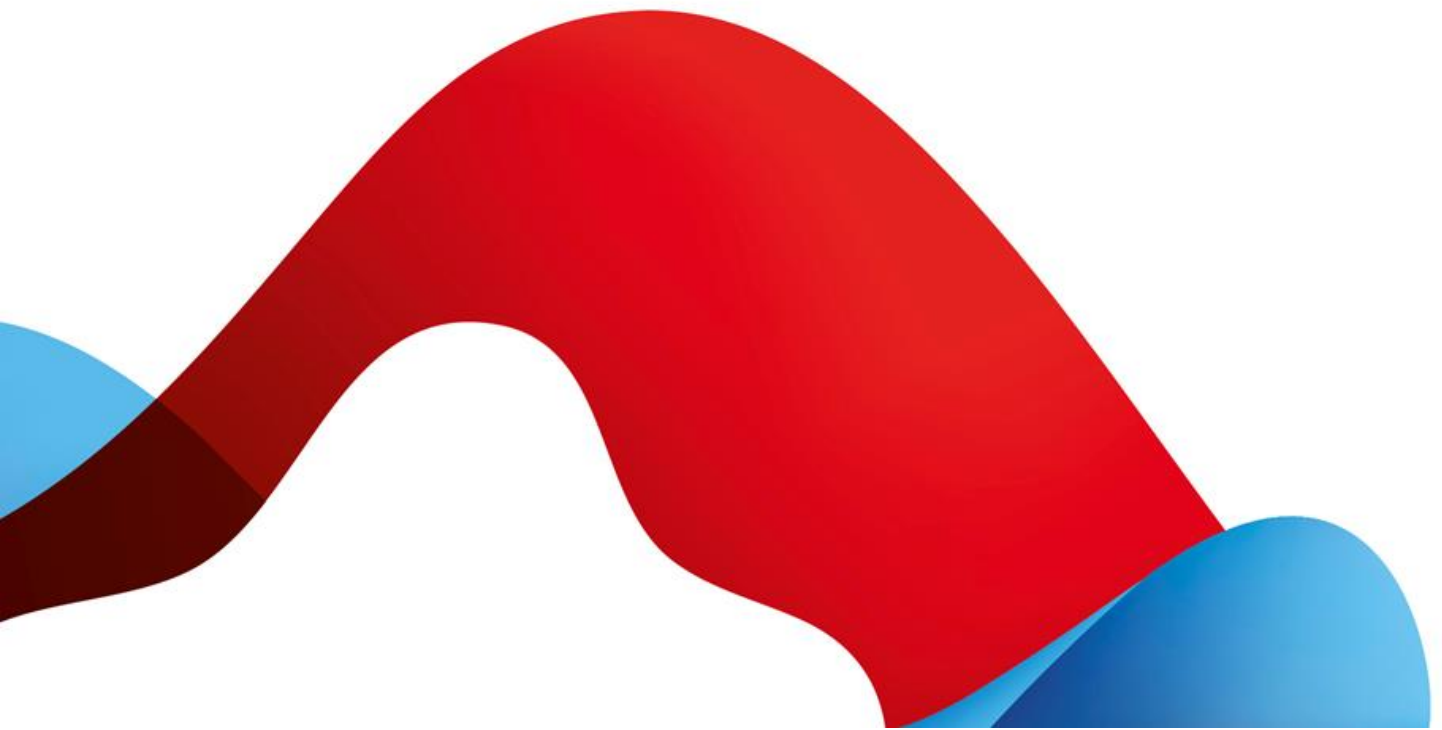




swisscom

Leistungsbeschreibung

Cisco Webex von Swisscom



Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht zum Service	3
2	Definitionen	4
2.1	Service Access Interface Point SAIP	4
3	Ausprägungen und Optionen	5
3.1	Definition Leistungsausprägungen und Optionen	5
3.2	Definition der Lizenzen	5
4	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten	6
5	Service Level und -Reporting	7
5.1	Service Level	7
5.2	Service Level Reporting	7
6	Rechnungsstellung und Mengenreport	8
6.1	Rechnungsstellung	8
7	Besondere Regelungen	8
7.1	Allgemeine Regelungen	8
7.1.1	Lizenzen	8
7.1.2	Cisco Produkt- und Lizenzbestimmungen	8
7.1.3	Cisco Webex Online Support	8
7.2	Datenschutzbestimmungen	9

1 Übersicht zum Service

Der Service Cisco Webex von Swisscom beinhaltet einen in die Kundenumgebung integrierbaren Cloud Collaboration Service wie auch die entsprechende Lizenzierung. Die Funktionalitäten des Cisco Webex Services können unabhängig vom Arbeitsplatz und über die Firmengrenzen hinweg genutzt werden. Der Cisco Service ist in verschiedenen Modellen erhältlich. Kunden erhalten eine eigene spezifische Micro-Site, die notwendigen Zugangsdaten, Software sowie Nutzungsrechte (Lizenzen).

Cisco Webex von Swisscom ermöglicht Kommunikation via Audio, Video und Chat, die Präsentation und Bearbeitung von Dokumenten. Des Weiteren ist die gemeinsame Nutzung von Anwendungen über eine gesicherte Internetverbindung mittels geeignetem Webbrowser auf Standard PC-Plattformen und mobilen Endgeräten möglich.

Zusätzlich können mittels der Cisco Webex Konferenzbrücke auch Telefonkonferenzen mit mehreren Personen aus der Anwendung heraus durchgeführt und gesteuert werden.

Swisscom erbringt den Cisco Webex Service und zieht hierzu den Partner Cisco als Hilfsperson bei:

- Cisco leistet: Support, Betrieb und Wartung des Cloud Collaboration Service und der Client Applikationen
- Swisscom leistet: Service Desk für Incidents, Unterstützung bei neuen Release / Life Cycle, Abwicklung und Verwaltung der Webex Lizenzen sowie Rechnungsstellung

Der Cisco Webex Service wird in den Rechenzentren von Cisco bereitgestellt, der Service Desk wird von Swisscom bereitgestellt.

Für Cisco Webex gelten die Cisco Online Webex Leistungsbeschreibungen sowie die Cisco Online Webex Service Bestimmungen (siehe Kapitel 7.1.2). Die über Swisscom verfügbaren Angebote können leicht variieren. Im Servicevertrag sind die mit dem Kunden vereinbarten Leistungen geregelt.

Cisco Webex Service von Swisscom

Swisscom-Leistungen

- 1st & 2nd Level Support
- Lifecycle / Release Management Support
- Licensing-Order und -Management
- Swisscom Vertrag und Fakturierung

Cisco Webex-Leistungen

- Kunden-spezifische Micro-Site (Home Environment)
- Support und Betrieb
- Cloud-Service
- User-Applikationen
- Voice over IP

Active User Model

Named User Model

Enterprise Agreement Model

Optionen

- Webex Call-IN, Call-Back, Toll free Call-IN
- Webex Teams
- Webex AUDIO pay per use, committed pay per use
- Device registration

2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point SAIP

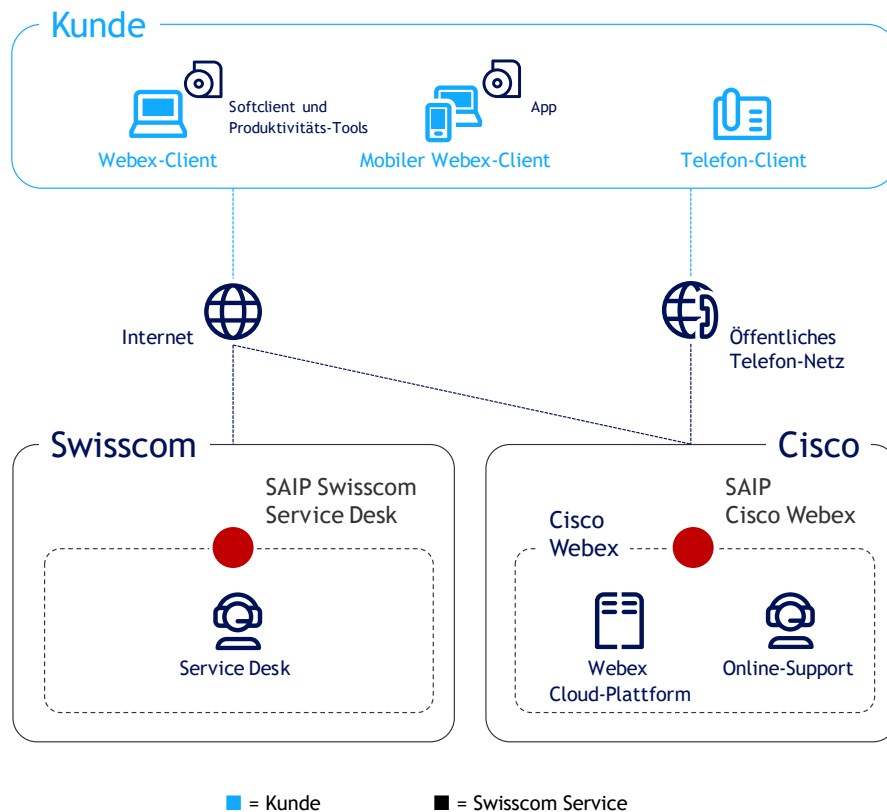
Der Service Access Interface Point (SAIP) ist der vertraglich vereinbarte, geografische und/oder logische Punkt, an dem ein Service dem Leistungsbezüger bereitgestellt, überwacht und die erbrachten Service Level ausgewiesen werden.

Der Service wird über zwei SAIPs erbracht:

- SAIP Cisco Webex
- SAIP Swisscom Service Desk

Die Service Access Interface Points werden von Swisscom nicht proaktiv überwacht und es werden keine Service Level ausgewiesen (siehe Kapitel 5.1). Für Cisco Webex Software gelten die Cisco Online Webex Software License Agreement (siehe Kapitel 7 Besondere Regelungen).

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten von Cisco Webex von Swisscom:



3 Ausprägungen und Optionen

Der Cisco Webex Service ist in den Ausprägungen Webex Meetings, Webex Events, Webex Training, Webex Support und Webex Teams erhältlich. Weitere Informationen dazu sind auf www.webex.com zu finden.

Zusätzlich zum Cisco Webex Service erbringt Swisscom folgende Leistungen:

Standardausprägungen	Cisco Webex von Swisscom Swisscom-Leistungen
1st & 2nd Level Support	●
Lifecycle / Release Management Support	●
Lizenzmanagement	●
Schulungen (kundenindividuell)	○

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis

3.1 Definition Leistungsausprägungen und Optionen

Die folgenden Leistungsausprägungen sind im Angebot der Swisscom Services enthalten:

Leistungsausprägung/Option	Definition
1st & 2nd Level Support	Swisscom bietet Unterstützung bei der Nutzung des Service und im Falle von Störungen über das Service Desk (siehe auch Kapitel 5).
Lifecycle / Release Management Support	Bei relevanten Änderungen der Service-Elemente durch Cisco informiert Swisscom den Kunden und bietet Unterstützung durch Beratung und ggfs. Optimierung des bestehenden Serviceangebots.
Lizenzmanagement	Allfällige Up- oder Downgrades von Lizenzen oder zusätzlichen Leistungen werden durch Swisscom gehandhabt.
Schulungen	Bei Bedarf bietet Swisscom kundenindividuelle Schulungen an.

Die Cisco Webex Service-Elemente werden im Servicevertrag, Kapitel Vergütung detailliert beschrieben. Weiterführende Informationen zu den Service-Leistungen findet man auf www.webex.com

3.2 Definition der Lizenzen

Die folgenden Lizenzoptionen werden im Rahmen des Cisco Webex Services erbracht:

Lizenz	Definition
Named User	Jeder Gastgeber erhält eine Lizenz, die an eine E-Mailadresse gebunden ist.
Active User	15% der Knowledgeworker ¹ eine Firma bestimmen die Mindestanzahl an Lizenzen, die bezogen werden müssen. Unter 250 Knowledgeworkern sind es 40 Lizenzen, danach mindesten 40 Lizenzen oder 15%. Im ersten Jahr wird nur die Mindestanzahl Lizenzen verrechnet. Danach wird anhand von Messungen durch CISCO in den Monat 9-11 bestimmt, wie gross die effektive Nutzung ist und die Anzahl zu bezahlenden Lizenzen für Folgejahr definiert. Auch wenn die Nutzung kleiner als die Mindestanzahl ist, wird immer die Mindestanzahl verrechnet.
Enterprise Agreement	In diesem Modell erhalten alle Mitarbeiter einer Firma eine Webex Lizenz.

¹ Definition: Die Anzahl Mitarbeiter, die einen Computer und ein Telefon haben und grundsätzlich in der Lage sind den Service zu nutzen.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung des Service		
1. Benennung einer Person als Administrator für den Service (optional).		✓
2. Sollte der Kunde keine Person als Administrator benennen, so wird diese Rolle von Swisscom wahrgenommen.	✓	
3. Benennung einer kundenseitigen Ansprechperson für den Fall von Release-Updates.		✓
4. Bestellung und Aufschaltung der vom Kunden gewünschten Anzahl Service Lizenzen.	✓	
5. Optionale Schulung der Lizenzinhaber auf Seiten Kunde (kostenpflichtig).	✓	
6. Konfiguration der kundenspezifischen Micro-Site nach Kundenwunsch.	✓	

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Anpassungen und Ausbau (zusätzliche Lizenzen) der bereitgestellten kundenspezifischen Cisco Webex Cloud Leistungen.	✓	
2. Aufschaltung neuer User (gemäss Vereinbarung). In Absprache mit dem Kunden.	✓	✓
3. Deaktivierung von Usern der Cisco WebEx Cloud Leistungen. In Absprache mit dem Kunden.	✓	✓
4. Entgegennahme, Triagierung und Eskalation von Störungen zu Cisco WebEx. Ist die Support-Leistung nicht mit einem Incident verbunden und braucht der Kunde anderweitige Unterstützung vor Ort, so kann die Leistung in Rechnung gestellt werden. Ein Incident liegt vor, wenn Serviceteile oder der ganze Onlineservice nicht mehr zur Verfügung stehen.	✓	
5. Anpassung Konfiguration, Endnutzer Support, Problemlösung wegen falscher durch den Kunden durchgeführter Konfiguration der Services gegen separate Beauftragung und Vergütung.	✓	
6. Aktualisierung der Systeme auf welchen der Service verwendet wird (Informationen zu Systemanforderungen sind zu finden auf der kundenspezifischen Micro-Site unter dem Kapitel „Support/Downloads“).		✓
7. Die Einhaltung und Durchsetzung der kundenseitig vorausgesetzten Datenklassifizierungs- und Sicherheitsrichtlinien bei der Nutzung des Service.		✓
8. Verantwortung für Verwendung von Zugangsinformationen sowie Passwörter. Treffen von wirksamen Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch. Regelmässiges Ändern, geeignetes Wählen und sorgfältiges Aufbewahren der Passwörter.		✓
9. Verantwortung für alle über den Zugang authentisierten Aktivitäten. Unverzügliches Mitteilen von möglichem Missbrauch der Accounts oder sicherheitsrelevanten Vorfällen im Zusammenhang mit dem Onlinedienst.		✓
10. Verwalten der Nutzungsrechte im Rahmen der erworbenen Mengen und der bestimmten Dauer. Aktive Verhinderung der Nutzung über die berechtigten Mengen und die bestimmte Zeitdauer hinaus.		✓
11. Melden von Release-Updates des Service via Email an die im Vorfeld genannte Ansprechperson mindestens einen Monat im Voraus.	✓	
12. Jährliche Auswertung der Nutzungsdaten (Anzahl effektiver User) zwecks Neuberechnung der Lizenzanzahl (nur der Fall bei Abonnements (wie z. B. Active User Modell) und nicht im pay-per-use Modell).	✓	

Lizenzen

Beistellpflicht (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung von Softwarelizenzen		
1. Der Service beinhaltet Cisco WebEx Lizenzen.	✓	
2. Zusätzliche Cisco WebEx Named Host Lizenzen (neue User) werden nicht durch den Service abgedeckt und müssen vom Kunden separat bestellt werden.		✓
3. Neue User auf dem Active User Modell können vom Kunden selbstständig aktiviert werden.		✓

5 Service Level und -Reporting

5.1 Service Level

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Support Time. Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, 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.

	Swisscom Service Desk	Cisco Webex	
Operation Time			
Operation Time	–	Es gelten die von Cisco bekanntgegebenen SLA-Definitionen für den Cisco Webex Service. Service Level und Zielwerte gemäss Kapitel 7.1.2.	
Provider Maintenance Window	–		
Support Time			
Support Time Mo-Fr 08:00-17:00	●		
Störungsannahme Mo-Fr 08:00-17:00	●		
Availability			
Availability KPIs	–		
Process			
Process KPIs	–		
Performance			
Performance KPIs	–		
Security			
ITSLB	●		
Continuity			
Continuity KPIs	–		

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

5.2 Service Level Reporting

Für den Service Cisco Webex von Swisscom wird kein Standard Service Level Reporting erbracht.

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

6.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung für den Webex-Service erfolgt in einer Gesamtrechnung durch Swisscom in der Regel monatlich.

Reduktionen der Anzahl bezogener Lizenzen berechtigen nicht zu Rückerstattungen.

Wählt der Kunde die Swisscom Rechnung als Zahlungsmethode, so erfolgt die Rechnungsstellung für den Dienst jeweils per Ende der Fakturierungsperiode (in der Regel monatlich). Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag der Aufschaltung der Dienste. Sie besteht auch in Fällen, wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann. Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag ein Dreissigstel der monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt werden. Bei Erhöhung der Anzahl Lizenzen oder Erweiterung der Kapazität erfolgt die Fakturierung jeweils pro rata (ab dem Tag der Erhöhung). Bei Reduktion der Anzahl Lizenzen oder der Kapazität werden die reduzierten Lizenzen oder Kapazitäten noch bis zum Ende der laufenden Fakturierungsperiode, aber ab der nächsten Fakturierungsperiode nicht mehr in Rechnung gestellt (mit Ausnahme von pre-paid Modellen).

Es kann in einem Monat vorkommen, dass die bestellte Meeting Kapazität oder die Speichernutzung von der tatsächlich genutzten Meeting- bzw. Speicher-Kapazität abweicht und überschritten wird. In diesem Fall wird dieser Überschuss als Overage belastet.

Details zum jeweils verrechneten Betrag sind in der Swisscom Rechnung einsehbar.

7 Besondere Regelungen

7.1 Allgemeine Regelungen

7.1.1 Lizenzen

Falls Lizenzen durch den Kunden beigestellt werden, ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung der eingesetzten Software gemäss den geltenden Lizenzvertrags- und Nutzungsbestimmungen des jeweiligen Herstellers verantwortlich. Bei Veränderungen der Systemlandschaft, Softwarewechsel etc. ist die Lizenzsituation grundsätzlich neu zu bewerten. Die sich daraus ergebenden notwendigen Massnahmen hinsichtlich der korrekten Lizenzierung sind durch den Kunden umzusetzen. Sind Lizenzen als Bestandteil des Service in den Leistungen von Swisscom inbegriffen, ist Swisscom für die korrekte Lizenzierung verantwortlich. Die vorstehenden Regelungen gelten auch für Open Source Software.

7.1.2 Cisco Produkt- und Lizenzbestimmungen

Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der in den nachstehend aufgeführten Dokumenten enthaltenen Pflichten.

- Cisco Webex Software License Agreement, zu finden unter: http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/tc-emea.pdf
- Cisco Webex End User License Agreement, zu finden unter: https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html
- Cisco Universal Cloud Agreement, zu finden unter: https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/universal-cloud-agreement.pdf
- Offer Description: Cisco Collaboration Flex Plan für Webex, zu finden unter: https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_collaboration_flex_plan.pdf

7.1.3 Cisco Webex Online Support

Auf der Cisco Website ist ein Online Support verfügbar unter:

- <https://support.webex.com/MyAccountWeb/supporthome.do>
- <https://help.webex.com>

7.2 Datenschutzbestimmungen

Für die durch Cisco erbrachten Leistungen gelten, neben den obenstehenden Lizenzbestimmungen, die Privacy-Bestimmungen von Cisco, welche unter den jeweiligen Links abgerufen werden können. Mit der Nutzung des Service bestätigt der Kunde, mit diesen Bestimmungen einverstanden zu sein. Diese Daten werden in Rechenzentren von Cisco in der USA bearbeitet und gespeichert.

- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Sheet:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatasheet/collaboration/cisco-webex-meetings-privacy-data-sheet.pdf>
- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Map:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-meetings-privacy-data-map.pdf>
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Sheet:
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/trust-center/docs/cisco-webex-teams-privacy-data-sheet.pdf
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Map:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-teams-privacy-data-map.pdf>