



Description de services

Full Service Solution FSS

Full Service Solution Standard

Table des matières

1	Aperçu	3
2	Service Design et définitions	4
2.1	Conception du service	4
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	5
2.3	Glossaire, abréviations et légendes	5
3	Prestations clés	7
3.1	Service Management	7
3.1.1	Exploitation	7
3.1.2	Gestion des incidents	8
3.1.3	Service Desk	9
3.1.4	Maintenance préventive	10
3.2	Evergreen	10
3.2.1	Remplacement des terminaux et de l'infrastructure de base à la fin du support («End of Support»)	10
3.2.2	Major Releases (mises à niveau logicielles)	11
3.3	Indépendance géographique de la disponibilité	12
3.3.1	Applications web et mobiles	12
4	Autres prestations	12
4.1	Prestations uniques	12
4.1.1	Mise à disposition du service	13
4.1.2	Fin du service	13
4.2	Prestations récurrentes	14
4.2.1	Service Request (MACED)	14
5	Service Level	14
5.1	Service Level Agreement	14
5.2	Service Level Reporting	16
6	Facturation et reporting sur les quantités	16
6.1	Facturation	16
6.2	Reporting sur les quantités	16
7	Protection des données	17
8	Dispositions particulières	17
8.1	Licences	17
8.2	Délimitation des services	18

1 Aperçu

Le service «Full Service Solution» - aussi appelé «FSS» - est un Managed Service pour une solution globale de communication, qui regroupe des services, des composants d'infrastructure et des prestations de cycle de vie. Le service englobe la téléphonie et la solution Unified Communications & Collaboration (UCC) pour les utilisateurs de communication fixe et mobile.

Swisscom planifie, installe, exploite et surveille les solutions de communication sur le site du client et/ou dans son propre centre de calcul.

L'infrastructure mise à disposition (licences et matériel inclus) demeure la propriété de Swisscom.

Le service présente notamment les caractéristiques et fonctionnalités suivantes:

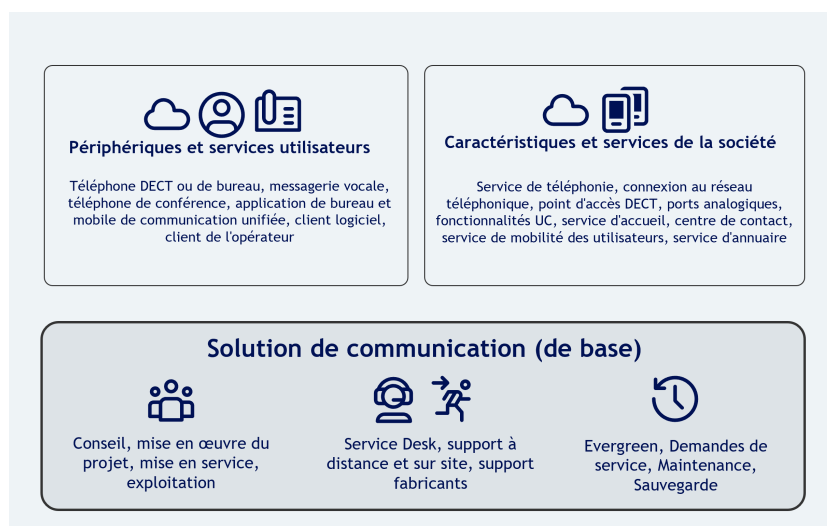
- Installation: Le montage et la mise en service des prestations de base sont réalisés par Swisscom.
- Mise à disposition des fonctions: Swisscom met à disposition, en vue d'une utilisation, les fonctionnalités convenues sur le site du client ou dans le centre de calcul de Swisscom.
- Exploitation du matériel et des logiciels mis à disposition
- Services: Swisscom met à disposition les services convenus pour l'exploitation et la maintenance (suppression de dérangements, extension et modification de la solution).
- Evergreen: Swisscom veille à ce que l'installation utilisée pour les fonctionnalités mises à disposition corresponde à l'état actuel de la technique.

La «Full Service Solution» - «Full Service Solution Standard» - ci-après dénommé le «service» - permet la mise en place et l'exploitation de l'infrastructure sur le site du client.

2 Service Design et définitions

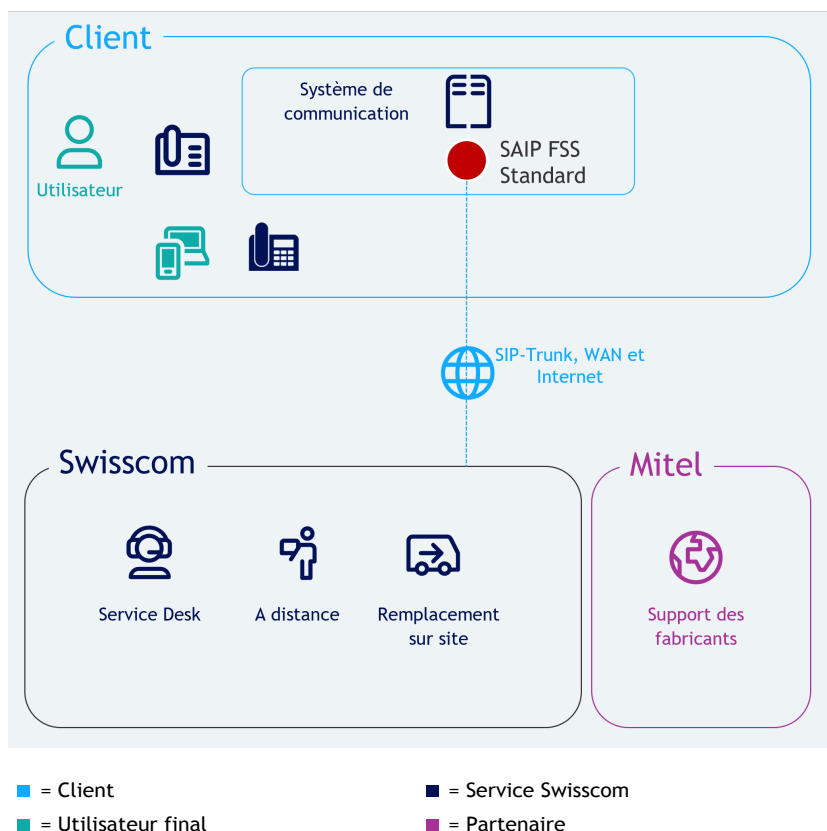
2.1 Conception du service

Le service se présente schématiquement de la manière suivante:



2.2 Service Access Interface Point (SAIP)

Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, monitoré et où le Service Level atteint est mesuré.



Définition des SAIP

SAIP	Définition
SAIP FSS Standard	Le SAIP se trouve, pour l'étendue des prestations de la présente description de services, au sein de l'infrastructure client.

2.3 Glossaire, abréviations et légendes

Glossaire et abréviations

Glossaire	Définitions
Extension	Le service est fourni pour un nombre d'utilisateurs et des fonctions définis dans le contrat. Tout ajout d'un utilisateur ou de fonctions au service donnera lieu à l'envoi par Swisscom d'une extension payante.
Fonction	Caractéristique d'une fonctionnalité, ou description d'une application faisant partie du système global.

Glossaire	Définitions
Fonctionnalité	La prestation comprend uniquement la fourniture de la fonctionnalité et ne confère au client aucun droit à l'utilisation d'un CPE particulier. Swisscom se réserve la possibilité de remplacer à tout moment les matériels et logiciels employés par des composants offrant des fonctionnalités analogues ou supérieures.
Prestation de base	Le service se compose de la prestation de base convenue ainsi que des éventuelles prestations supplémentaires payantes (options).

Abréviations	Définitions
CPE	Customer Premise Equipment
SAIP	Point de transfert de service (Service Access Interface Point)
SSLP	Paramètre de niveau de service standard (Standard Service Level Parameter)

Symboles pour la spécification de l'étendue des prestations

Symbole	Signification
●	Inclus par défaut dans le service et compris dans le prix
○	Non inclus dans le service, mais disponibles moyennant rémunération séparée
▲	Obligation de participation ou de mise à disposition du client
△	Activité à entreprendre par les clients en cas de besoin (délimitation des prestations)

Pour la spécification de l'étendue des prestations comprises dans les options, les symboles ne sont valables que si l'option est achetée par le client.

Définition des responsabilités

Lors de la spécification des activités, les responsabilités respectives sont fixées comme suit:

Responsabilités	Signification
C	Responsabilité du client
S	Responsabilité de Swisscom

3 Prestations clés

Les prestations suivantes sont disponibles dans le cadre du service:

Prestations clés	Full Service Solution Standard
Service Management	
Exploitation	●
Gestion des incidents	●
Service Desk	●
Maintenance préventive	●
Evergreen	
Remplacement des terminaux et de l'infrastructure de base à la fin du support («End of Support»)	●
Major Releases (mises à niveau logicielles)	●
Indépendance géographique de la disponibilité	
Applications web et mobiles	○

3.1 Service Management

Swisscom se charge de l'intégralité de la gestion de la solution de communication.

3.1.1 Exploitation

Caractéristiques / fonctionnalités

Responsabilité et gestion de l'exploitation de la solution par Swisscom pour le client.		●
Activités uniques		
Mettre à disposition les fonctionnalités convenues sur les sites convenus	S	●
Dans le cadre de la mise en service, installer les licences système nécessaires à l'exploitation de la solution de télécommunication	S	●
Accepter les dispositions de la licence de l'éditeur du logiciel dans le cadre de la mise en service.	C	▲
Installer, configurer et exploiter l'infrastructure appartenant au client, qui est mise à disposition par le client comme équipements de base (notamment les prestations de maintenance de systèmes informatiques, en particulier les systèmes de transmission)	C	▲

Activités récurrentes

Renouveler les licences de Software Assurance après leur expiration	S	●
Informar Swisscom de manière proactive sur les modifications apportées à l'équipement client (p. ex. composants de réseau, Active Directory, DNS Server, DHCP Server, Firewall, Exchange, etc.) et susceptibles d'avoir des répercussions sur l'exploitation de la solution	C	▲
Sur demande de Swisscom, établir un inventaire écrit des équipements (logiciels inclus), qui sont raccordés aux réseaux clients (y compris à son installation intérieure). Si Swisscom n'obtient pas les informations nécessaires, le client supporte les inconvénients et les frais qui peuvent en résulter	C	△

Conditions / dispositions

Le client veille à ce que le réseau de données soit VoIP Ready durant toute la durée du contrat.

Le client est responsable de l'hébergement sécurisé de la documentation système, des logiciels système et des supports de sauvegarde des données dans un lieu accessible à Swisscom.

3.1.2 Gestion des incidents

Dans le cadre de la gestion des incidents, Swisscom se charge de tous les dérangement affectant le service.

Caractéristiques / fonctionnalités

Suppression par Swisscom des éventuels dérangements affectant le service. La prestation de base en matière de suppression de dérangements inclut:		●
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modifications de configuration (Workaround) ▪ Patching de logiciels d'application des composants centraux de la solution ▪ la saisie/restauration des données clients lors de la dernière sauvegarde ▪ la réinitialisation de la solution de communication dans le cadre des fonctionnalités convenues contractuellement, ainsi que l'installation des données mises à disposition à titre de back-up. 		

Activités uniques

Autoriser Swisscom et ses partenaires à établir une connexion, via le réseau de données, depuis le centre d'exploitation, à destination des composantes du service et des serveurs d'application mis à disposition par Swisscom (Remote Access).	C	▲
--	---	---

Activités récurrentes

Mettre à la disposition du client un accès téléphonique et en ligne (Service Desk) pour notifier ses besoins relatifs à l'administration du contrat.	S	●
Ouvrir un ticket pour chaque incident distinct	S	●
Fournir des informations sur le statut du traitement (ticket) via le Service Desk	S	●
Annoncer au client que sa demande a été traitée avec succès et clore le ticket.	S	●
Dans l'horaire d'assistance, mettre à disposition un matériel de remplacement et, si besoin, une intervention sur site. Les travaux sur place sont inclus dans le prix	S	●
Effectuer les travaux sur place sur les composantes incluses dans le service	S	●
Activer l'accès à distance pour Swisscom dès l'ouverture d'un Incident Ticket, et cela au moins jusqu'à la clôture du Trouble Ticket par Swisscom, si l'accès à distance n'est pas en service de manière permanente.	C	▲
Décider pour chaque cas de dérangement si la localisation du dérangement et sa suppression se font à l'aide d'un accès à distance ou sur site, et classer l'urgence du dérangement.	S	●
Remplacer les composants matériels défectueux qui restent la propriété de Swisscom à l'issue de l'échange.	S	●
Si cela semble pertinent, échanger l'article à réparer par du matériel et/ou des logiciels ayant une fonctionnalité comparable ou meilleure.	S	●
Si l'échange n'est pas effectué sur site par Swisscom, renvoyer les composants matériels remplacés (défectueux) dans un délai d'une semaine civile à l'adresse communiquée par Swisscom.	C	△
Pendant la durée du contrat et dans les limites de la capacité de livraison des fabricants, garantir la disponibilité des pièces de rechange pour les composants entretenus sur la base du contrat.	S	●

Conditions / dispositions

Le client autorise Swisscom ou un partenaire mandaté par Swisscom à accéder à sa propre solution de télécommunication par télémaintenance.

3.1.3 Service Desk

Swisscom met à la disposition du client, via le Service Desk, un accès téléphonique et en ligne pour notifier ses besoins relatifs à l'administration du contrat.

Activités récurrentes

Ouvrir un ticket pour chaque incident distinct via le Service Desk.	S	●
Fournir des informations sur le statut du traitement (ticket) via le Service Desk	S	●
Annoncer au client que sa demande a été traitée avec succès et clore le ticket via le Service Desk.	S	●

3.1.4 Maintenance préventive

Dans le cadre de la maintenance préventive, les prestations uniques suivantes sont effectuées:

- Contrôle du système de communication central
- Analyse des mémoires d'erreurs et prise de mesures correctives correspondantes
- Exécution des Minor Releases ou Software Patches disponibles et nécessaires
- Sauvegarde: sauvegarde des données de configuration du système et des données clients. Les backups peuvent être conservés chez le client comme chez Swisscom.

La maintenance préventive est effectuée une fois par an sur site, soit par Swisscom, soit par un partenaire mandaté par Swisscom.

Caractéristiques / fonctionnalités

Détection des problèmes potentiels de la solution de communication du client et correction en temps utile grâce à une maintenance préventive. ●

Activités récurrentes

Installer les patchs logiciels ou Minor Releases requis pour la fourniture du service.	S	●
Intégrer les Minor Releases (Hotfixes, Security Patches, etc.) conformément à l'évaluation du risque de Swisscom.	S	●
Si nécessaire et sur demande de Swisscom, effectuer des tests sur les changements mis en œuvre.	C	△

Conditions / dispositions

Swisscom décide des prestations comprises dans le cadre de la maintenance préventive.

3.2 Evergreen

Evergreen comprend le remplacement des terminaux en raison de l'usure, ainsi que le Release Management.

3.2.1 Remplacement des terminaux et de l'infrastructure de base à la fin du support («End of Support»)

Si des composants matériels inclus dans le service atteignent la date de fin de support, Swisscom s'occupe de leur remplacement.

Caractéristiques / fonctionnalités

Utilisation de composants à la pointe de la technologie ●

Activités récurrentes

Remplacer, à la charge de Swisscom, les terminaux et l'infrastructure de base compris dans le service par des appareils actuels équivalents au plus tard à la date «End of Support» du fabricant.	S	●
Décider de manière autonome du remplacement des terminaux si la date de fin de support n'est pas atteinte.	S	●

Conditions / dispositions

Swisscom décide du remplacement des terminaux.

Swisscom se réserve la possibilité de remplacer à tout moment les matériels employés par des composants offrant des fonctionnalités analogues ou supérieures.

3.2.2 Major Releases (mises à niveau logicielles)

Lorsque des Major Releases sont publiées par le fabricant, Swisscom se charge de mettre à jour les composants du service concernés.

Caractéristiques / fonctionnalités

S'assurer que l'état du service est toujours à la pointe de la technologie. ●

Activités récurrentes

Assurer le test, la validation et l'introduction de nouvelles Software Releases (Major Releases)	S	●
Assurer le Release Management des composants inclus dans le contrat	S	●
Appliquer les Major Releases (mises à niveau logicielles) selon sa propre évaluation des risques	S	●
Coordonner à temps avec les cycles de release de Swisscom la gestion des versions pour les logiciels clients, les sous-systèmes et les appareils (appareils mobiles) non compris dans le contrat.	C	△

Conditions / dispositions

Swisscom se réserve le droit de ne pas installer certaines releases du fabricant.

Le client veille à ce que les nouvelles versions logicielles Clients soient conformes aux directives de Swisscom. Les éventuels frais supplémentaires sont facturés séparément au client, en fonction de la charge de travail occasionnée.

3.3 Indépendance géographique de la disponibilité

Le client peut, en option, bénéficier des prestations de la solution de télécommunication également en dehors des sites définis dans le contrat de service.

3.3.1 Applications web et mobiles

Grâce à des applications web et mobiles optionnelles, le service peut être utilisé depuis n'importe où.

Caractéristiques / fonctionnalités

Communication indépendante du lieu au moyen d'une application web et mobile		○
---	--	---

Activités uniques

Intégrer les licences nécessaires dans le contrat FSS du client	S	○
Assurer une connexion fonctionnelle entre le central téléphonique du client et le Mitel CloudLink	S	●
Accepter les dispositions de la licence de l'éditeur du logiciel dans le cadre de la mise en service.	C	▲

Activités récurrentes

Veiller à l'attribution correcte des licences pour les applications web et mobiles pendant toute la durée du contrat.	S	●
Renouvellement des licences pour les applications web et mobile après leur expiration	S	●

Conditions / dispositions

Le client accepte que, en cas d'utilisation d'applications web et mobiles, les données soient enregistrées dans un cloud et que le fabricant Mitel puisse consulter les données du client.

Swisscom n'est pas un partenaire contractuel du client à cet égard et n'assume aucune responsabilité pour la fonctionnalité, la disponibilité, la protection et la sécurité des données de l'application et des données échangées par ce biais.

4 Autres prestations

4.1 Prestations uniques

Les prestations uniques ci-après sont fournies dans le cadre du service:

Prestations uniques	Full Service Solution Standard
Mise à disposition du service	●
Fin du service	●

4.1.1 Mise à disposition du service

Activités uniques

Mettre le service en service et le documenter	S	●
Vérifier l'adéquation de sa propre infrastructure avec les exigences techniques du service	C	▲
Assumer la responsabilité de l'exactitude et de l'exhaustivité de ses propres données ainsi que des répercussions d'éventuelles modifications.	C	▲
Réaliser l'examen d'aptitude pour le client, en option, aux prix et conditions en vigueur.	S	○
Mesurer les zones sans fil et préparer le câblage	C	▲
Adapter ou étendre les réseaux existants	C	▲
Saisir et mettre à disposition les données du client requises pour la mise en service.	C	▲
Assumer la responsabilité de l'exactitude et de l'exhaustivité des données clients	C	△
Réaliser la configuration nécessaire au service dans les systèmes informatiques du client (p. ex. Active Directory, DHCP Server, DNS Server, Firewall, Exchange...), conformément aux directives de Swisscom (octroi des droits d'accès requis inclus).	C	▲
Assumer la responsabilité de la configuration spécifique au client lors de la programmation des CPE	C	△
Mettre en place et entretenir, à ses frais, sur le site du client et en temps utile, l'infrastructure nécessaire, qui englobe notamment des locaux appropriés, l'adoption de mesures architecturales, l'installation intérieure, la climatisation et l'alimentation électrique (courant d'exploitation inclus).	C	▲
Fournir, installer et mettre en place l'infrastructure nécessaire à la fonctionnalité convenue dans les locaux appropriés du client sur le site du client.	S	●
Effectuer des tests de fonctionnement du service	S	●
Participer à la mise en service et à la réalisation des tests de fonctionnement du service, si nécessaire	C	△
Instruire brièvement et une fois les techniciens sélectionnés côté client	S	●
Transmettre l'installation et ses composants conformément au procès-verbal de réception par site	S	●
Relier le site du client au réseau Swisscom	C	△
Relier plusieurs sites clients	C	▲

Conditions / dispositions

Le client doit achever les travaux d'infrastructure nécessaires au moins cinq jours ouvrés avant la date de mise en service convenue.

4.1.2 Fin du service

Activités uniques

Restituer à Swisscom l'infrastructure dans l'état qui résulte d'une utilisation conforme au contrat	C	▲
Démonter, enlever et éliminer les éléments d'installation du service géré ainsi que les terminaux	S	●

Conditions / dispositions

Lorsque le contrat prend fin, le droit du client à utiliser le logiciel (licence d'utilisation) mis à sa disposition par Swisscom échoit.

Les composants manquants sont facturés au client sur la base de la valeur à neuf (sauf articles achetés).

4.2 Prestations récurrentes

Les prestations récurrentes suivantes sont fournies dans le cadre du service:

Prestations récurrentes	Full Service Solution Standard
Service Request (MACED)	●

4.2.1 Service Request (MACED)

Le client peut demander des modifications de la configuration actuelle du service via Service Request (MACED). Les ordres de modification se classent dans cinq catégories.

- Move: déplacement d'un CPE existant à l'intérieur d'un bâtiment.
- Add: installation et configuration d'un CPE supplémentaire.
- Change: gestion des données des utilisateurs (modification de noms ou de numéros de téléphone; modification de commutations de groupe; réinitialisation de mots de passe).
- Exchange: remplacement d'un CPE existant par un autre de qualité supérieure.
- Delete: démontage et reprise d'un CPE.

Activités récurrentes

Ouvrir une demande de Service Request via le partenaire Sales ou le portail en ligne	C	▲
Apporter les modifications demandées par le client	S	●
Suivre le statut du Service Request sur le portail en ligne	C	△
Facturer séparément les frais de mise en œuvre au client.	S	●
Les coûts des adaptations nécessaires de l'installation intérieure ou du LAN pour le changement de configuration sont à la charge de l'utilisateur.	C	▲

Conditions / dispositions

Le client prend en charge les frais d'installation.

5 Service Level

5.1 Service Level Agreement

Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security et Continuity), les mesures de niveau de service (Service Level Metrics) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments du contrat, en particulier dans le document de base «Définitions des SLA».

Les Service Levels ci-après s'appliquent au service. Si plusieurs Service Levels sont possibles, le choix du Service Level est spécifié dans le contrat de service.

Variante du niveau de service

Définition

SLA Standard	Niveau de service standard pour les clients qui ont besoin d'une assistance du lundi au vendredi, pendant les heures de bureau standard.
SLA Advanced	Niveau de service étendu pour les clients qui ont besoin d'une assistance plus longtemps dans la journée, y compris le samedi.
SLA Premium	Niveau de service premium pour les clients qui ont besoin d'une assistance 24 heures sur 24.

SSLP Operation Time

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Operation Time	Lu-Di	00:00-24:00	●	●	●

SSLP Support Time

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	—	—
	Lu-Sa	06:00-22:00	—	●	—
	Lu-Di	00:00-24:00	—	—	●
Enregistrement des dérangements	Lu-Di	00:00-24:00	●	●	●

SSLP Availability

Pour le paramètre «SSLP Availability», aucun Service Level n'est prévu pour le présent service.

SSLP Process

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Incident Management	(Priority)				
Incident Intervention Time	All Prio	4 h	●	●	●
Incident On Site Intervention Time	All Prio	EONBD	●	—	—
	All Prio	6 h	—	●	●
Service Request					
IMACD Fulfillment Time	EO5BD		●	●	●

SSLP Performance

Pour le paramètre «SSLP Performance», aucun Service Level n'est prévu pour le présent service.

SSLP Security

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Basic (ITSLB)			—	—	—

Security Services

Définition

Basic (ITSLB)

L'IT Security Level Basic (ITSLB) s'appuie sur les mesures décrites dans la norme ISO27001:2012 et contient les prestations décrites en détail selon le document de base «Information Security» de Swisscom.

SSLP Continuity

		SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort	●	●	●

5.2 Service Level Reporting

Aucun rapport de service level standard n'est fourni dans le cadre du service.

6 Facturation et reporting sur les quantités

6.1 Facturation

Les indications ci-après figurent sur la facture et sont pertinentes pour la facturation:

Position tarifaire	Unité / période	Quantité / facturation minimale	Quantité / facturation maximale	Quantité incluse
Full Service Solution	Prix fixe/mois	1	Illimité	—

Conditions / dispositions

La facturation est rétroactive et porte sur les prestations du mois précédent.

Le prix pour les prestations continues du service est redéfini une fois par mois sur la base des composants logiciels installés sur mandat du client.

Les modifications apportées dans l'intervalle de temps sont répercutées sur le prix de la période en cours.

6.2 Reporting sur les quantités

Aucun reporting sur les quantités n'est proposé dans le cadre du service.

7 Protection des données

En ce qui concerne les données personnelles qui lui sont confiées par le client dans le cadre du présent service, Swisscom agit en tant que responsable du traitement des données de commande au sens de la législation sur la protection des données. Le traitement des données est régi par l'accord sur le traitement des données de commande (ATD) convenu séparément avec le client, ainsi que par les annexes y afférentes.

Swisscom peut faire appel à des auxiliaires en Suisse et à l'étranger, et leur confier le traitement des données en respectant les prescriptions de la loi sur la protection des données et de l'ADV. Les informations relatives aux sous-traitants de Swisscom figurent dans la liste des sous-traitants à jour.

Les mesures techniques et organisationnelles prises par Swisscom pour le présent service sont, selon l'évaluation de Swisscom, appropriées pour la protection de tous les types de données personnelles que le client confie à Swisscom dans le cadre de l'utilisation du service.

Swisscom est en droit de traiter les données à caractère personnel dans d'autres pays/régions, dans le respect des prescriptions en matière de protection des données, mais est tenue d'en informer le client au préalable. Le client peut, pour de justes motifs légaux, s'opposer au traitement dans d'autres pays/régions par écrit dans un délai de 30 jours.

Dans le cadre d'un accès / transfert des données depuis ou vers l'étranger, les mesures suivantes sont prises contre un traitement non autorisé:

- Pas d'accès à l'installation du client depuis l'étranger.
- Seuls les journaux des clients sont analysés en cas de besoin (cas de support).

En ce qui concerne l'utilisation des applications web et mobiles de Mitel, il faut savoir que:

Pour les transmissions de données entre le client et Mitel basées sur l'utilisation des applications web et mobiles de Mitel, les règles de protection des données s'appliquent conformément aux dispositions de Mitel. Swisscom n'assume aucune responsabilité à cet égard et Mitel n'est pas un sous-traitant ou un auxiliaire de Swisscom en ce qui concerne de telles transmissions de données. Il incombe exclusivement au client d'évaluer la légalité et l'adéquation de tels transferts de données à ses objectifs et de les limiter, le cas échéant, par des mesures techniques ou des réglages dans le produit. Cette réglementation s'applique également à un éventuel cas d'assistance avec le soutien de Swisscom, dans lequel Swisscom donne éventuellement accès à Mitel à des données du client au nom de ce dernier.

8 Dispositions particulières

8.1 Licences

Si le client met à disposition des licences, il lui incombe de veiller à leur acquisition en bonne et due forme pour les logiciels utilisés conformément aux dispositions en vigueur du contrat de licence et aux dispositions d'utilisation du fabricant. En cas de modification de l'environnement système, de changement de logiciels, etc., la situation en matière de licences doit être revue. Il appartient au client de prendre les mesures nécessaires qui en découlent en ce qui concerne l'acquisition en bonne et due forme des licences. En outre, le client s'engage à fournir à Swisscom, sur demande ou en cas de modifications du client, toutes les informations de licence pertinentes (par exemple la description précise du nombre, du type et de la durée des licences, en particulier pour justifier de la disponibilité correcte de licences pour les audits internes de Swisscom). Si des licences font partie intégrante des prestations de Swisscom, leur acquisition relève de la responsabilité de cette dernière. Les dispositions susmentionnées s'appliquent également aux logiciels open source.

8.2 Délimitation des services

L'infrastructure nécessaire à la fourniture des prestations peut être mise à disposition, en partie ou en totalité, en vue d'une utilisation non exclusive et peut aussi être installée par Swisscom en dehors du site du client.

L'exploitation peut comprendre l'accès aux serveurs par un partenaire de Swisscom.

Ne sont pas compris dans la prestation de base:

- les réseaux requis pour le service (comme l'installation intérieure, le réseau téléphonique public commuté et le câblage LAN), le matériel d'exploitation et les consommables (comme les supports de données, le câblage des terminaux, les batteries/accumulateurs, etc.)
- Vérification de la compatibilité VoIP du LAN.
- l'adaptation ou l'extension des réseaux existants
- la mesure de zones sans fil et la mise à disposition du câblage
- la configuration spécifique au client lors de la programmation des CPE
- les formations spécifiques au client (plus détaillées que l'instruction sommaire)
- l'installation, la configuration et l'exploitation des CPE appartenant au client notamment les prestations de maintenance pour les systèmes PC (en particulier systèmes de commutation) que le client met à disposition comme équipement de base.
- La distribution, l'installation, la configuration et l'exploitation des logiciels clients (Client Software) mis à disposition.