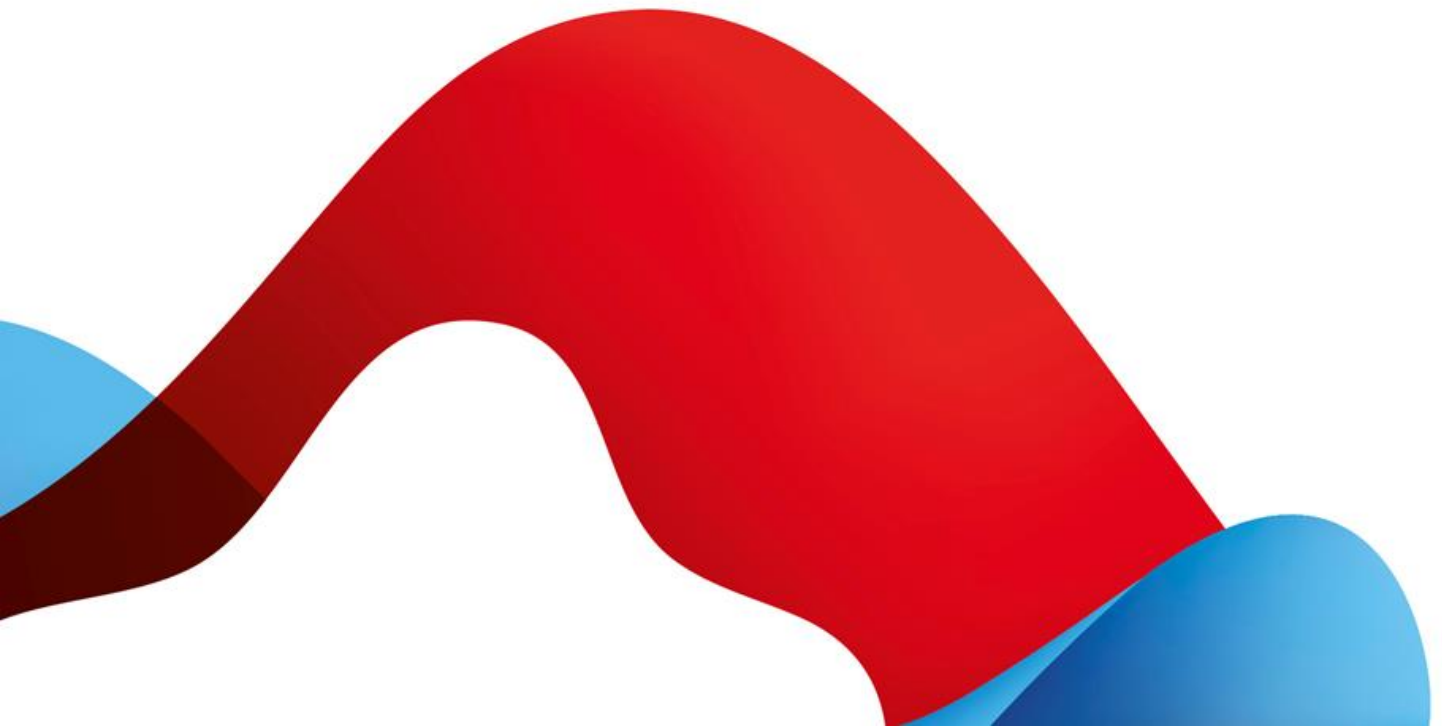




swisscom

Leistungsbeschreibung

Dynamic Computing Services (DCS)





Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht zum Service	3
2	Definitionen	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
2.2	Servicespezifische Definitionen	4
3	Ausprägungen und Optionen	5
3.1	Definition der Leistungsausprägungen.....	5
4	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten.....	6
5	Service Level und Service Level Reporting.....	9
5.1	Service Level.....	9
5.2	Service Level Reporting	9
6	Rechnungstellung und Mengenreport.....	10
6.1	Rechnungstellung.....	10
6.2	Verrechnungsmodelle.....	10
6.3	Ermittlung des Ressourcenkonsums.....	10
7	Besondere Regelungen	10
7.1	Lizenzen	10
7.2	Leistungsabgrenzungen.....	10
7.3	Verschiedenes	10

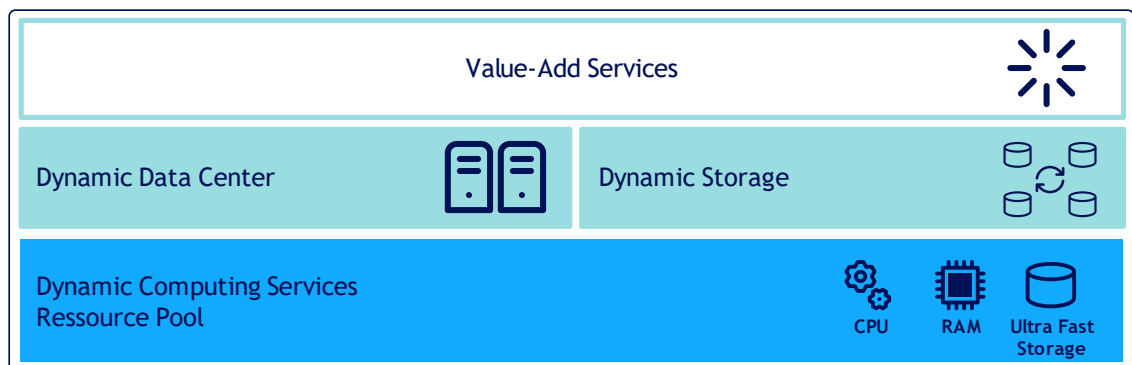
1 Übersicht zum Service

Die Dynamic Computing Services (DCS) beinhalten Dienstleistungen im Bereich Infrastructure as a Service (IaaS). Sie bieten dem Kunden die Möglichkeit, virtualisierte Ressourcen der IT-Infrastruktur wie Rechenleistung, Speicherplatz und Netzwerk flexibel aus den Rechenzentren von Swisscom in der Schweiz zu beziehen.

Mit diesen Ressourcen kann der Kunde flexibel und unabhängig seine eigene IT-Lösung aufbauen und betreiben. Die Dynamic Computing Services sind hoch flexibel und skalierbar aufgebaut, sodass das Reduzieren und Erweitern von Ressourcen jederzeit möglich sind. Swisscom erbringt die Services auf Hardware-Einheiten, welche von mehreren Kunden genutzt werden. CPU-Leistung, RAM und Speicher stehen zur flexiblen Nutzung bereit.

Nach der initialen Freischaltung (Onboarding) nutzt der Kunde die Services über die von ihm gewählte Netzwerkverbindung und verwaltet sie über das Business Center und das Self Service Portal.

Die Services umfassen die folgenden Elemente:



Die Services unterteilen sich in die Teilprodukte Dynamic Data Center und Dynamic Storage. Der Kunde kann sie einfach und flexibel im Self Service Portal konfigurieren. Mit wenigen Mausklicks werden virtuelle Server, Netzwerke und Speicherplatz für die entsprechenden Applikationen bereitgestellt.

Dynamic Data Center

- Geeignet für den Betrieb von anspruchsvollen IT-Lösungen.
- Autonomes Erstellen und Administrieren der verteilten IT-Architekturen im Self Service Portal.
- Höchste Flexibilität durch freie Konfiguration von virtuellen Servern, Netzwerken, Firewalls und weiteren Security-Komponenten.
- Komplexe IT-Lösungen sind realisierbar dank umfassenden Funktionen.

Dynamic Storage

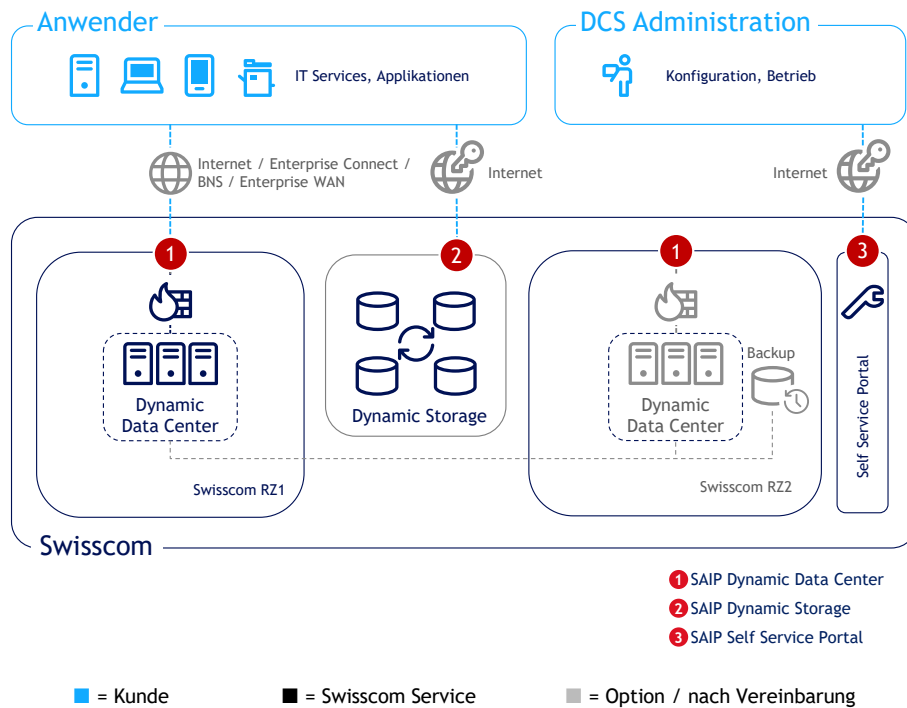
- Externer, objektorientierter und georedundanter Speicher für das sichere Auslagern von Daten.
- Beziehen von Speicherplatz innert Minuten in beliebigen Mengen möglich.
- Daten sind stets sicher und hochverfügbar in der Schweiz gespeichert.
- Zugriff über das Internet.
- Selbständiges Verwalten der Speicherbereiche durch den Kunden im Self Service Portal.

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 und überwacht und die erbrachten Service Level ausgewiesen werden.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten von Dynamic Computing Services:



Der SAIP befindet sich für den Leistungsumfang der vorliegenden Leistungsbeschreibung von DCS am Übergang vom Swisscom RZ zur kundenspezifischen Anbindung. Swisscom Internet, Enterprise WAN, Enterprise Connect und Business Network Services (BNS) basieren auf separaten Leistungsbeschreibungen.

2.2 Servicespezifische Definitionen

Begriff	Erklärung
Anbindung	Es stehen Swisscom Internet, Enterprise WAN, Enterprise Connect oder Business Network Services (BNS) optional zur Anbindung nach aussen zur Verfügung.
CIFS-ECS	CIFS-ECS ist eine Software verfügbar für Windows Systeme. Nach der Installation erstellt die Software einen virtuellen Drive der direkt zum Dynamic Storage verbunden wird. CIFS-ECS beinhaltet Verschlüsselung und Stubbing Funktionen.
CPU	Bezeichnet die physische Rechenleistung, welche von der Plattform zur Verfügung gestellt wird. Die Zuordnung der physischen Rechenleistung erfolgt über virtuelle CPU (kurz vCPU).
RAM	Bezeichnet den Arbeitsspeicher, welcher zur Verfügung steht.
Ressource Pool	Der Ressource Pool entspricht der virtuellen Betriebsplattform. Sämtliche zur Verfügung stehenden CPU, RAM und Storage Ressourcen werden auf dieser Plattform bereitgestellt.
Self Service Portal	Das Self Service Portal dient der technischen und kommerziellen Verwaltung der Services und enthält die detaillierte Beschreibung der notwendigen Konfigurations-Parameter (wie zum Beispiel: IP Adressen, Lizenzen, Managed Services, usw.).

Begriff	Erklärung
vCPU	Die vCPUs werden den virtuellen Servern (nachfolgend auch VM genannt) zugewiesen. In einem Dynamic Data Center resultiert die Anzahl vCPUs aus der individuell erstellten Konfiguration der VMs.
VM	VM steht für Virtuelle Maschine und bildet die Rechenarchitektur eines real in Hardware existierenden Rechners nach. Die abstrahierende Schicht zwischen realem Rechner (auf dem die virtuelle Maschine ausgeführt wird) und virtueller Maschine wird Hypervisor genannt.
VMware vCloud Availability	VM Migrations- und Disaster Recovery Funktion.
VMware vCloud Director	Technisches Portal zur Verwaltung der bestellten Dynamic Data Center.

3 Ausprägungen und Optionen

Die Dynamic Computing Services sind in den folgenden Ausprägungen erhältlich:

Serviceausprägung	Dynamic Computing Services
Dynamic Data Center	●
Dynamic Storage	●

● = Wählbar (im Preis inbegriffen)

Die Beschreibung der Ausprägungen und deren Parameter findet sich im DCS Self Service Portal, wo auch die entsprechende Konfigurierung erfolgt.

3.1 Definition der Leistungsausprägungen

Leistungsausprägung	Definition
Dynamic Data Center	Ein Dynamic Data Center (kurz DDC) entspricht einer logisch isolierten Betriebsplattform, in welcher virtuelle Server und Netzwerke durch den Kunden aufgesetzt und betrieben werden können.
Dynamic Storage	Dynamic Storage ist ein object-basierter Storage (S3) für Archiv- oder Backupdaten, welcher über ein Application Programming Interface (API) angesprochen werden kann.

Die Ausprägung Dynamic Data Center ist in drei verschiedenen Service Klassen verfügbar:

- Service Class Basic: Geeignet für Entwicklungsumgebungen und unkritische Anwendungen.
- Service Class Standard: Geeignet für Business Anwendungen.
- Service Class Advanced: Geeignet für Business kritische Anwendungen.

Beim Erstellen der Ausprägung wird die Serviceklasse gewählt. Die Serviceklassen Basic und Standard werden jeweils an einem Rechenzentrum Standort (RZ1 oder RZ2) betrieben. Kommt es in den Rechenzentren von Swisscom wider Erwarten zu einem Ausfall, so werden die bestellten Ausprägungen wieder in Betrieb genommen. Bei der Serviceklasse Advanced werden die Ausprägungen im Disaster Fall prioritär in einem alternativen Rechenzentrum wieder in Betrieb genommen. Dank der Storage Spiegelung in dieser Serviceklasse ist ein allfälliger Datenverlust gering.

Die Ausprägung Dynamic Storage ist nur in der Service Class Advanced verfügbar.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung des Service		
1. Die Leistungsausprägungen (Dynamic Data Center und Dynamic Storage) werden über das DCS Self-Service Portal bestellt. Die gewünschte Serviceklasse muss jeweils bei der Bestellung durch den Kunden pro Serviceobjekt festgelegt werden.		✓
2. Die Services werden auf einer von mehreren Kunden genutzten Hardwareeinheit erbracht (Shared Infrastructure). Trotz der Mehrfachnutzung der Hardware- (CPU, RAM, Storage) und Software- Komponenten (Hypervisor Software, Management-Software) sind Rechenleistung, Speicherplatz und Netzwerke der einzelnen Kunden logisch voneinander getrennt. Swisscom stellt durch entsprechende technische Massnahmen (Virtualisierung der Infrastruktur) sicher, dass ein Kunde nicht ohne entsprechende Autorisierung die Daten anderer Kunden sieht oder auf diese zugreifen kann.	✓	
3. Administration und Konfiguration: Zur Verwaltung der Services stellt Swisscom dem Kunden das Business Center und das damit verbundene DCS Self Service Portal zur Verfügung. Um den hohen Sicherheits-Anforderungen gerecht zu werden, ist der Zugang durch eine zwei Faktor Authentication geschützt. Das Self Service Portal bietet dem Kunden Zugang für den Aufbau, die Konfiguration und den Betrieb seiner eigenen IT Umgebungen.	✓	
Weitere einmalige Tätigkeiten		
1. Das Vertrags-Onboarding erfolgt durch Swisscom auf Grundlage der vom Kunden gemachten Angaben. Es umfasst folgende Einzelleistungen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunden Onboarding: Konfiguration und Inbetriebnahme des Business Center und des Self Service Portals für die Verwaltung der Services. ▪ Netz Onboarding (Optional): Freischaltung kundenspezifischer privater Netzwerkverbindungen für die Einbindung der Services in das Kundennetz (Swisscom Produkte Enterprise WAN und BNS). 	✓	
2. Dynamic Storage ist ein object-basierter Storage der über die S3-kompatible API (Application Programming Interface) angesprochen wird. Die Bereitstellung von genügend Speicher und Rechenleistung für die Installation und den Betrieb der CIFS-ECS Applikation liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Die CIFS-ECS Nutzungslizenz ist im Dynamic Storage Preis enthalten. Für die weitere Nutzung verweist Swisscom auf die aktuellen Spezifikationen des Herstellers EMC.		✓
3. Die Konfiguration von "VMware vCloud Availability" innerhalb von DCS wie ausserhalb (externe Kundenumgebung) obliegt dem Kunden. Wir verweisen auf die DCS Dokumentation wie auch auf die offizielle VMware Dokumentation. Die Verfügbarkeit der Funktion orientiert sich am Self Service Portal. Swisscom bietet hier nach Wunsch kostenpflichtige Unterstützung durch Professional Services an.		✓
Beendigung des Service		
1. Der Kunde ist für die rechtzeitige Sicherung seiner Daten vor Vertragsbeendigung selbst verantwortlich. Weiter muss der Kunde bis zur Beendigung des Vertrages die Ressourcen im Self Service Portal freigeben. Die Kundendaten stehen nach der Freigabe der Ressourcen nicht mehr zur Verfügung. Durch Kunden gelöschte Daten können von Swisscom nicht wiederhergestellt werden.		✓

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Standardleistungen		
1. Die Plattformen (IT-Infrastruktur, Netzwerkanbindung, Virtualisierungs-Plattform und das Self Service Portal) werden fortlaufend überwacht (7 x 24 h Monitoring). Die von Swisscom betriebenen und überwachten Rechenzentren und DCS Plattformen sind standardmässig folgendermassen zertifiziert: ISAE 3402, ISO 9001, ISO 14001, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001.	✓	

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
2. Zur Erfüllung der betrieblichen Aufgaben ist Swisscom berechtigt, externen Partnern begrenzten Zugriff auf die betrieblich notwendigen Bereiche der Plattform zu geben. Diese Zugriffe können auch kontrolliert aus dem Ausland erfolgen. Swisscom trifft verschiedene technische, organisatorische und vertragliche Massnahmen, um Risiken von nicht autorisierten Zugriffen auf die vom Kunden verarbeiteten und gespeicherten Daten zu verhindern.	✓	
3. Swisscom stellt dem Kunden Supportleistungen zur Behebung von Störungen, sowie zur Unterstützung bei Konfiguration und Nutzung der Services zur Verfügung. Ist die Supportleistung nicht mit einer durch Swisscom verursachten Störung verbunden oder braucht der Kunde spezielle Konfigurationsunterstützung, so wird die Unterstützungsleistung dem Kunden in Rechnung gestellt. Betrifft die Störung nicht den Dynamic Computing Service (z.B. Serverausfall beim Kunden), so kann Swisscom dem Kunden einen IT-Partner für weitergehenden Support vor Ort vermitteln. Die Kosten für diesen Support vor Ort trägt der Kunde. DCS Support steht dem Kunden über die DCS Support Hotline zur Verfügung. Im Falle einer notwendigen Störungsbehebung beteiligt sich der Kunde aktiv und im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Fehleranalyse. Für die Kommunikation von Störungen an die Anwender ist der Kunde verantwortlich.	✓	
4. Die Administration und Konfiguration der Services wird durch den Kunden mittels Business Center und Self Service Portal selbständig durchgeführt. Der Kunde bestimmt für die Administration und Konfiguration verantwortliche Mitarbeiter und autorisiert diese Mitarbeiter im Business Center. Zusätzlich kann der Kunde funktionale Accounts definieren, welche den direkten Zugriff auf das technische Cloud Portal (VMware vCloud Director) via API ermöglichen. Damit besteht die Möglichkeit, virtuelle Systeme, welche in einem DDC betrieben werden, direkt zu administrieren (add, modify, delete). Der Zugriff erfolgt unter Verwendung der funktionalen Accounts mittels Angabe von Benutzername und Passwort.		✓
5. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben verantwortlich. Weiter ist der Kunde für die sichere Verwendung von Zugangsinformationen sowie der Passwörter verantwortlich. Insbesondere sorgt der Kunde dafür, dass unberechtigten Dritten vertrauliche Informationen wie Benutzeridentifikationen, Passwörter, Keys nicht zugänglich gemacht werden.		✓
6. Design, Implementation, In- und Ausserbetriebsetzung sowie Migrationen von Kundenlösungen (u.a. Konfigurationen, Netz Topologien, virtuelle Maschinen, Betriebssysteme, Middleware, Anwendung, usw.) liegen in der Verantwortung des Kunden. Die Beistellung von kundeneigener Hardware zu den DCS Plattformen ist nicht möglich. Es sind im Weiteren keine direkten Zugriffe auf Hardwareschnittstellen möglich (z.B. serielle Ports, parallele Ports, Firewire Anschluss, USB). Bei Bedarf kann der Kunde unterstützende Dienstleistungen von Swisscom beanspruchen. Solche Professional Services werden von Swisscom separat offeriert und in Rechnung gestellt.		✓
7. Der Kunde ist verpflichtet, die geltenden Gesetze, Regeln und Vorschriften betreffend Management und Verwaltung von elektronischen Daten einzuhalten. Der Kunde ist für den Inhalt aller Daten verantwortlich, welche er mittels DCS verarbeitet und speichert. Illegale oder anstössige Inhalte sowie Inhalte, welche zur Beunruhigung oder persönlichen Belästigung von Dritten führen, sind verboten. Swisscom ist berechtigt, virtuelle Server und/oder Speicherbereiche von Kunden, die nach dem Ermessen von Swisscom gegen diese Vorschrift verstossen, umgehend zu isolieren, die Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benützung anzuhalten, beziehungsweise den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen, und/oder gegebenenfalls Schadenersatz zu verlangen.		✓
8. Die Verschlüsselung von Daten auf dem Datenspeicher und dem Netzwerkverkehr (zwischen einzelnen virtuellen Systemen in DCS, wie auch externen Systemen) sowie das Schlüssel Management liegt in der Verantwortung des Kunden. „Verliert“ der Kunde den Schlüssel so sind auch die Daten unwiederbringlich verloren.		✓

Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
<p>9. Der Kunde ist für den vollumfänglichen Betrieb (inkl. Wartung, Monitoring, Patching, Support, usw.) seiner Kundenlösung ab und mit Stufe Betriebssystem verantwortlich. Dazu gehören benötigte Middleware (z.B. VMware tools), Datenbanken und Anwendungen. Insbesondere ist der Kunde auch verantwortlich für die Implementierung und den Betrieb entsprechender Sicherheitsmassnahmen wie z.B. Antivirus Software, Firewall-Konfigurationen, usw.</p> <p>Das Sichern von allfälligen Anwendungsdaten (Datenbanken, usw.) liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Darüber hinaus ist der Kunde für alle Belange der Netzwerkverbindung (zum Beispiel: Domainnamen, DNS, SMTP, usw.) verantwortlich.</p>		✓
<p>10. Der Kunde gibt Swisscom einen kommerziellen sowie einen technischen Ansprechpartner bekannt. Diese Ansprechpartner stehen mit Swisscom in Kontakt und repräsentieren den Kunden gemäss der definierten Rolle (Bestellung, Konfiguration, Betrieb und Support). Aussergewöhnliche Aktivitäten des Kunden wie zum Beispiel Lasttests oder Hacking teilt der Kunde Swisscom im Voraus mit. Swisscom entscheidet im Einzelfall, ob die angestrebte Aktion durchgeführt werden darf.</p>		✓
<p>11. Die Services setzen eine kundenseitige Netzwerk Anbindung mit genügend hoher Bandbreite für die Datenübertragung, den Zugriff auf das Business Center sowie - abhängig von der gewählten Netzwerkverbindung - den Zugriff auf die Services selbst voraus. Die benötigte Bandbreite hängt von der Kundenlösung ab.</p>		✓
<p>12. Bei der kundenseitigen Verwendung von Services von Drittanbietern hat Swisscom keinen Einfluss auf deren Qualität, Verfügbarkeit und Sicherheit (z.B. Fremdnetze, andere Cloud Provider, Software, usw.). Swisscom übernimmt hierfür keine Verantwortung.</p>		✓
<p>13. Der Kunde ist verpflichtet, Swisscom über die Installation von Big-Data-Anwendungen (z.B. Hadoop) auf DCS zu informieren. Swisscom behält sich das Recht vor, eine solche Installation ohne Angabe von Gründen abzulehnen.</p>		✓
<p>14. Swisscom informiert den Kunden über verschiedene DCS Ereignisse (Wartungsmassnahmen, Ausfallmeldungen, Produkterneuerungen, usw.) über Email. Der Kunde stellt sicher, dass auf seiner Seite die passenden Personen diese Informationen erhalten. Es werden an alle Personen Meldungen versendet, welche durch den Kunden im Business Center für den betroffenen DCS Vertrag angelegt wurden.</p>		✓

Lizenzen

Beistellpflicht (S = Swisscom/K = Kunde)	S	K
Bereitstellung der Software-Lizenzen		
<p>1. Sämtliche in DCS betriebenen Windows und Linux Redhat Instanzen werden automatisch durch Swisscom lizenziert und dem Kunden entsprechend in Rechnung gestellt. Eigene Windows und Linux Redhat Lizenzen des Kunden können nicht berücksichtigt werden. Es stehen jeweils mehrere Betriebssystemvarianten zur Verfügung.</p>	✓	
<p>2. Die korrekte Lizenzierung aller auf den virtuellen Servern installierten Software (mit Ausnahme der Betriebssystem Lizenz für Windows oder Linux Redhat) liegt in der vollständigen Verantwortung des Kunden.</p>		✓
<p>3. Swisscom bietet im Rahmen vom „DCS Licence Shop“ Lizenzen an, welche über das Self Service Portal bestellt und bezogen werden können. Software und Lizenz, die über Swisscom gemietet werden, können nur auf einem virtuellen Server im Rechenzentrum von Swisscom installiert werden. Jegliche lokale oder andere Installation (z. B. Endbenutzergeräte oder Installation auf Kundenservern) ist strengstens untersagt. Der Kunde ist verpflichtet, die Lizenznutzung gemäss den Lizenzbedingungen des Lizenzgebers (innerhalb des Portals) an Swisscom zu melden. Im Falle einer Lizenzverletzung durch den Kunden verpflichtet sich der Kunde, Swisscom in vollem Umfang zu entschädigen. Es sind die geltenden Lizenzbestimmungen des jeweiligen Softwarelieferanten zu beachten.</p>		✓

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, Availability, 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 Angebotsvarianten (siehe Kapitel 3) erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Variante erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

Service Level & Zielwerte				Dynamic Computing Services			
				Dynamic Data Center			Dynamic Storage
				B ¹	S ¹	A ¹	Advanced
Operation Time							
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00					●
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Swisscom Datacenter					
	PMW-S	So	02:00-06:00 ²				●
		Di-Mi	19:00-01:00 ³				
Support Time							
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00		●	–	–	–
	Mo-So	00:00-24:00		–	●	●	●
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00					●
Availability							
Service Availability (Self Service Portal)	99.5%			●	–	–	–
	99.9%			–	●	●	●
Security							
	Basic (ITSLB)						●
Continuity							
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort			●	●	–	–
	RTO 4 h RPO Near to 0			–	–	●	●

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

5.2 Service Level Reporting

Es erfolgt standardmässig kein Service Level Reporting.

¹ B=Basic, S=Standard, A=Advanced

² Das Beanspruchen eines Wartungsfensters wird mit mindestens 7 Tage Vorlauf allen DCS Administratoren per Email angekündigt.

³ Wartungsarbeiten an den Management Komponenten betreffen zum Beispiel das Self Service Portal, den vCloud Director oder das Business Center.

6 Rechnungstellung und Mengenreport

6.1 Rechnungstellung

Die Rechnungstellung an den Kunden erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat.

6.2 Verrechnungsmodelle

Im Self Service Portal sind die verwendeten Mengen jederzeit sichtbar. Die Rapportierung der Mengen für den Vormonat erfolgt gemeinsam mit der Rechnung.

6.3 Ermittlung des Ressourcenkonsums

Der Ressourcenverbrauch wird stündlich ermittelt und anhand der Bestimmungen für die jeweilige Ressource verrechnet. Konditionen und Ermittlungsdetails pro Ressource sind auf der offiziellen DCS Preisliste aufgeführt.

7 Besondere Regelungen

7.1 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 usw. 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.

7.2 Leistungsabgrenzungen

Anbindung: Das Dynamic Data Center und damit die virtuellen Maschinen des Kunden können über Swisscom Internet, Enterprise WAN, Enterprise Connect oder Business Network Services an die Aussenwelt bzw. an Standorte des Kunden angebunden werden. Diese Anbindungen sind nicht Bestandteil der DCS Leistungen. Es gelten die Servicebeschreibungen der jeweils optional gewählten Swisscom Services.

7.3 Verschiedenes

- Gewährleistungsausschlüsse: Swisscom übernimmt insbesondere keine Gewährleistung für:
 - Verfügbarkeitseinschränkungen infolge ungenügender Dimensionierung der Ressourcen.
 - Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netzinfrastruktur des Providers (DoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlinterpretationen des Kunden führen können.
 - Ausfälle, die vom Kunden verschuldet sind, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Software.
 - Ausfälle, die darauf beruhen, dass Systeme nicht gemäss den Richtlinien des Herstellers oder des Providers installiert, betrieben und gepflegt wurden (z.B. Virus Protection Service).
- Im Falle einer vom Kunden geltend gemachten Verletzung der Service Levels hat er diese nachzuweisen, die Beweislast liegt somit beim Kunden. Voraussetzung für die Prüfung seitens Swisscom ist eine durch den Kunden korrekt erfolgte Störungsmeldung im DCS Portal.
- Swisscom ist berechtigt, virtuelle Maschinen zwischen ESX Hosts zu verschieben, die sich im gleichen VMware Cluster befinden.
- Host LifeCycle: Swisscom setzt innerhalb DCS einen üblichen Host LifeCycle von mehreren Jahren an, es können daher unterschiedliche Host Versionen im Einsatz sein. Vertragsgrundlage sind die virtuellen bezogenen Ressourcen, nicht die darunterliegende Hardware. Die Platzierung der VMs erfolgt automatisiert durch DCS, eine manuelle Platzierung ist ausgeschlossen.
- Swisscom behält sich vor, diese Leistungsbeschreibung jederzeit zu ändern.