



swisscom

Leistungsbeschreibung

LeanSync Voice





Inhaltsverzeichnis

1	Übersicht zum Service	3
2	Definitionen	3
2.1	Service Access Interface Point SAIP	3
3	Ausprägungen und Optionen.....	5
4	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten.....	5
5	Service Level und -Reporting.....	6
5.1	Service Level.....	6
6	Rechnungsstellung und Mengenreport.....	7
6.1	Preise	7
6.2	Rechnungsstellung.....	7
6.3	Mengenreport.....	7
7	Besondere Regelungen	7
7.1	Sorgfaltspflicht.....	7
7.2	Partnerschulungen	Fehler! Textmarke nicht definiert.
7.3	Leistungsabgrenzungen	7
7.4	Zusätzliche Nutzungsbestimmungen	8
7.4.1	Unterlassung von schadhaftem Verhalten	8
7.4.2	Datenschutz.....	8
7.5	Missbräuche	8
7.5.1	Ausschluss der Haftung.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
7.6	Dauer und Kündigung.....	8
7.6.1	Inkrafttreten.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
7.6.2	Kündigung.....	8
7.7	Änderungen	8

Urheberrecht

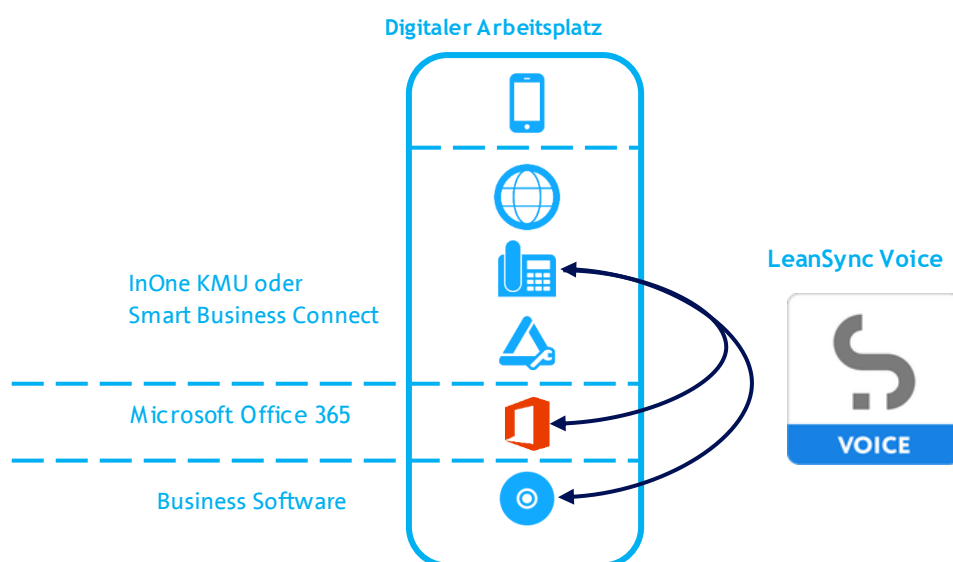
Dieses Dokument, dessen Inhalt und die dafür verwendeten Ideen und Konzepte sind vertraulich und Eigentum von Swisscom (Schweiz) AG. Sie dürfen ohne deren schriftliche Einwilligung weder Dritten noch anderen Personen, die nicht mit dem Vorhaben beschäftigt sind, unter welchem dieses Dokument bereitgestellt wurde, zugänglich gemacht noch verwertet oder zur Ausführung oder Umsetzung benutzt werden.

1 Übersicht zum Service

LeanSync sind modulare Bausteine, die ihre verschiedenen Büro- und Business-Anwendungen miteinander verbinden, um Funktionalitäten erweitern und mit der Swisscom Telefonie verbinden. LeanSync Voice hilft Ihnen, Ihre Arbeitsabläufe zu vereinfachen und wiederholte Aufgaben zu vermeiden. Dadurch gewinnen Sie mehr Zeit und Effizienz in Ihrem Geschäftsalltag. Mit LeanSync Voice bestellen Sie die notwendigen Lizenzen für die Integration der Swisscom Telefonie in Ihre Business-Software. Pro Rufnummer und Businessapplikation benötigen Sie eine LeanSync Voice Lizenz. LeanSync Voice setzt die Nutzung der Swisscom Telefonie Produkte inOne KMU oder Smart Business Connect (Hosted) voraus. Die Liste der unterstützten Applikationen wird laufend erweitert. Den aktuellen Stand sowie weitere Details entnehmen Sie bitte der LeanSync Webseite: <https://www.leansync.ch>. Dort verknüpfen Sie Ihre LeanSync Voice Lizenz mit der entsprechenden Business-Software.

Der LeanSync Voice Service umfasst folgende Funktionen:

- Initialisierung eines Anrufs aus einer Drittsoftware heraus (Click-to-Call).
- Entgegennahme eines Anrufs in einer Drittsoftware (Rufnummeranzeige).

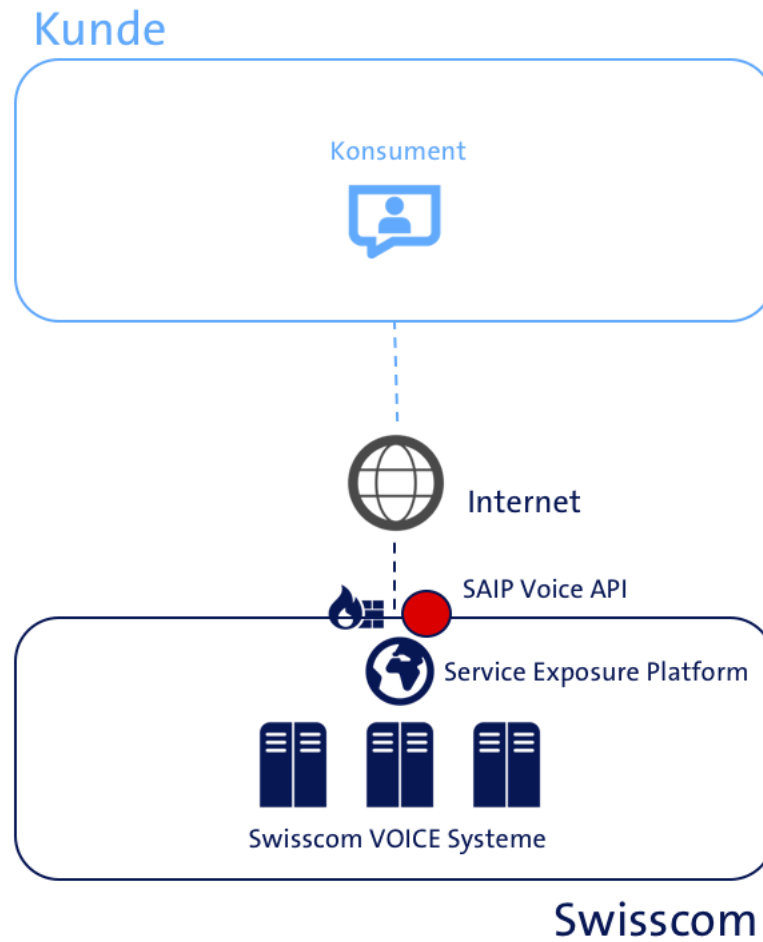


2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point SAIP

Der Service Access Interface Point (SAIP) ist der vertraglich vereinbarte, geografische und/oder logische Punkt, an dem der Service dem Leistungsbezüger (Kunde) bereitgestellt, überwacht und die erbrachten Service Level ausgewiesen werden. Für den Service Voice API ist dieser auf dem Netzwerkausgang des Swisscom Rechenzentrums definiert.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungskomponenten der Voice API:



3 Ausprägungen und Optionen

Swisscom bietet mit dem Voice API Service keine Optionen oder Ausprägungen an. Die einzige Bedingung für den Einsatz dieses Service beim Kunden ist ein vorhandenes InOne KMU oder Smart Business Connect Hosted Abo.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Tätigkeiten (S= Swisscom / K = Kunde oder beauftragter Swisscom Partner / I = ISV)	S	I	K
Bereitstellung des Services¹			
1. Bereitstellung und Konfiguration der notwendigen Leansync Backend Infrastruktur in den Swisscom Rechenzentren	X		
2. Konfiguration der Netzwerkkomponenten für den Zugriff	X		
3. Bereitstellung und Grundkonfiguration des Leansync Portals für den Kunden	X		
4. Bestellung von Leansync Lizenzen			X
5. Bereitstellung der Leansync Lizenzen und der LeanSync Keys	X		
6. Installation von Software/Clients/Lizenzen auf den Endgeräten (wo notwendig)			X
7. Zuweisung des LeanSync Key im LeanSync Portal			X
8. Konfiguration von Leansync in der Business Software			X
9. Integration der LeanSync Voice API in die Business Software		X	
Beendigung des Services			
1. Kündigung der LeanSync Lizenzen			X
2. Löschung der LeanSync Lizenzen und LeanSync Keys	X		
3. Entlastung des Providers von allen Vertragsverpflichtungen bezüglich des LeanSync Voice Serviceerbringung und Service-Support-Prozesse			X

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S= Swisscom / K = Kunde)	S	I	K
Standardleistungen			
1. Betrieb und Unterhalt der anteiligen Rechenzentren Infrastruktur (Raum, Strom, USV)	X		
2. Betrieb und Wartung der Infrastrukturkomponenten (Netzwerk, Speichermedien, Server, Webportal):			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Availability Management: Sicherstellung der Serviceverfügbarkeit nach vereinbartem Service Level ▪ Capacity Management zu den Infrastrukturkomponenten ▪ Configuration Management: Pflege der Konfigurationsdatenbank (CMDB) ▪ Incident und Problem Management: Fehler - und Problembehebung bei Fehlern und Serviceunterbrüchen ▪ Change Management: Entwicklung und Einspielen aller Changes, die für den ordentlichen Betrieb des Services erforderlich sind ▪ Release Management: Einspielen von Software-Releases 	X		
3. Anpassungen des Lizenzbestandes gemäss Beauftragungen durch den Kunden in den Bestellportalen und dem LeanSync Portal	X		
4. Support für Endbenutzer	X*		
5. Sicherstellung des Betriebs der LeanSync Voice Integration in der Business Software		X	

* Swisscom stellt die Call Acceptance für den Endkunden und den Support (2nd Level für den ISV sicher)

5 Service Level und -Reporting

5.1 Service Level

Für den LeanSync Voice Service wird der Service Level Standard angeboten, für welchen folgende Werte gelten:

LeanSync Voice Service Level & Zielwerte		Voice Service
Operation Time		
Operation Time	7x24	●
Provider Maintenance Window (PMW)	Fr 18:00 - So 18:00 8x pro Jahr	●
Support Time		
Support Time	Mo-Fr 07:00-18:30	●
Störungsannahme	Mo-So 00:00-24:00	●
Availability		
Max. Service Downtime	Best Effort	●
Security		
	Basic	●

● = Standard

5.2 Service Level Reporting

Der Service sieht kein Standard Level Reporting vor.

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

6.1 Preise

Für die Benutzung des LeanSync Voice Services fallen monatliche Kosten gemäss aktueller Preisliste an.

6.2 Rechnungsstellung

LeanSync Voice ist eine ergänzende Dienstleistung für Business Software. Verrechnet wird „pro rata“ auf Tagesbasis ab dem Zeitpunkt, ab dem die entsprechenden Bestellungen durch Swisscom abgeschlossen wurden. Die Pflicht zur Zahlung besteht auch in Fällen, in denen LeanSync Voice nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann

6.3 Mengenreport

Der Kundenadministrator hat jederzeit via LeanSync Portal Zugriff auf die aktuellen Werte (z.B. zur Verfügung stehende Lizenzen, zugewiesene Telefonnummer, Business Applikationen und LeanSync Keys).

7 Besondere Regelungen

7.1 Sorgfaltspflicht

Im Rahmen der Nutzung des Services autorisiert der Kunde die LeanSync Voice API auf dessen Telefonie Kundencenter via Swisscom ID zuzugreifen und aus den vorhandenen Telefonnummern einen entsprechenden LeanSync Key zu generieren (sog. Consens-Check). Der Kunde wird über den Zugriff benachrichtigt und muss diesen explizit erlauben. Der Kunde ist für die Verwendung der Identifikationsdaten vollumfänglich selbst verantwortlich. Er ist verpflichtet, die Identifikationsdaten vertraulich zu behandeln und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Insbesondere sind geeignete Passwörter zu wählen und diese sorgfältig aufzubewahren. Sofern die Gefahr eines Zugriffs durch unberechtigte Dritte besteht, ist Swisscom unverzüglich zu informieren

7.2 Leistungsabgrenzungen

Swisscom lehnt jede Verantwortung für allfällige Fehlfunktionen durch Clients, durch die Apps oder durch andere nicht von Swisscom im Rahmen des Service Voice API zur Verfügung gestellte Soft- oder Hardware ab. Die Integration der Swisscom Voice Services geschieht auf Seiten Software Hersteller durch diesen oder von ihm beauftragte Unternehmen und unterliegt nicht der Verantwortung von Swisscom.

7.3 Zusätzliche Nutzungsbestimmungen

7.3.1 Unterlassung von schadhaftem Verhalten

Die Kunden verpflichten sich, jegliche Nutzung zu unterlassen, die rechtliche Vorschriften oder Rechte Dritter (z.B. Urheberrechte Dritter) verletzt, eine Beschädigung der Service-Infrastruktur verursacht oder die Systemverfügbarkeit beeinträchtigt oder beeinträchtigen kann, oder einen negativen Einfluss auf das Ansehen oder die Reputation von Swisscom hat oder haben kann. Insbesondere verpflichten sie sich zur Unterlassung der Nutzung der Infrastruktur von Swisscom für:

- Unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking).
- Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (Spam/Mail-Bombing).
- Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning).
- Das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren.

7.3.2 Datenschutz

Die Kunden sind sich bewusst, dass die für den Zugriff auf das LeanSync Portal zur Verfügung gestellten Administratoren in der Lage sind, auf die Telefonnummer, LeanSync Keys und die zugewiesenen Business Software des Kunden, während der gesamten Dauer der Serviceerbringung, zuzugreifen. Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit werden unpersönliche Accounts nicht empfohlen.

7.4 Missbräuche

Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens eines Kunden, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Voice API Services, kann Swisscom den Zugriff zum Voice API Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, ihre Leistungserbringung ohne Vorankündigung entschädigungslos ändern oder einstellen, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

7.5 Dauer und Kündigung

7.5.1 Kündigung

Für den LeanSync Voice Service besteht keine Mindestbezugsdauer und der Service kann jederzeit gekündigt werden.

7.6 Änderungen

Swisscom behält sich jederzeit vor, diese Leistungsbeschreibung zu ändern. Swisscom teilt dem Kunden mit, auf welchen Zeitpunkt die aktualisierte Leistungsbeschreibung in Kraft tritt.