



Descrizione delle prestazioni

Full Service Solution FSS

Full Service Solution Standard

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	7
3.1	Service Management	7
3.1.1	Funzionamento	7
3.1.2	Incident Management	8
3.1.3	Service Desk	9
3.1.4	Manutenzione preventiva	10
3.2	Evergreen	10
3.2.1	Sostituzione dei terminali e dell'infrastruttura di base alla data di End of Support	10
3.2.2	Major Release (software upgrade)	11
3.3	Disponibilità senza vincoli geografici	12
3.3.1	Applicazioni web e mobili	12
4	Ulteriori prestazioni	12
4.1	Prestazioni una tantum	12
4.1.1	Messa a disposizione del servizio	13
4.1.2	Cessazione del servizio	13
4.2	Prestazioni ricorrenti	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	Fatturazione e rapporto sulla quantità	16
6.1	Fatturazione	16
6.2	Rapporto sulla quantità	16
7	Protezione dei dati	17
8	Regolamentazioni particolari	17
8.1	Licenze	17
8.2	Delimitazioni del servizio	18

1 Panoramica

Il servizio «Full Service Solution», definito di seguito anche «FSS», è un Managed Service per una soluzione globale di comunicazione che riunisce servizi, componenti infrastrutturali e prestazioni Lifecycle. Il servizio comprende la telefonia e la soluzione di Unified Communications & Collaboration (UCC) per utenti fissi e mobili.

Swisscom pianifica, installa, gestisce e monitora le soluzioni di comunicazione direttamente presso il cliente e/o nel proprio centro di calcolo.

L'infrastruttura allestita (incl. hardware e licenze) resta di proprietà di Swisscom.

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

- Installazione: Swisscom si fa carico del montaggio e della messa in servizio;
- Messa a disposizione di funzioni: Swisscom allestisce le funzionalità concordate presso la sede del cliente o nel centro di calcolo di Swisscom, pronte per l'uso;
- impiego dei software e degli hardware allestiti;
- Servizio: Swisscom allestisce i servizi concordati per l'esercizio e la manutenzione (rimozione di guasti, ampliamento e modifica della soluzione);
- Evergreen: Swisscom garantisce che l'installazione impiegata per le funzionalità predisposte sia sempre aggiornata.

Con il servizio «Full Service Solution» - «Full Service Solution Standard» - di seguito denominato anche «Servizio» - l'infrastruttura viene allestita e gestita presso la sede del cliente.

2 Concezione del servizio e definizioni

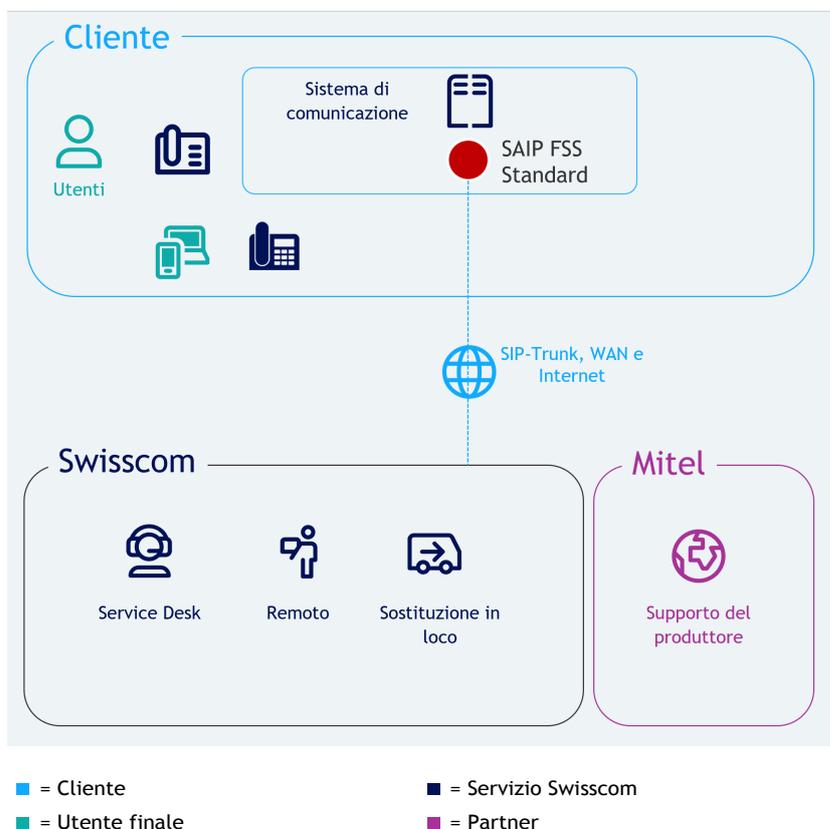
2.1 Struttura del servizio

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 FSS Standard	Per l'estensione delle prestazioni della presente descrizione, il SAIP si trova all'interno dell'infrastruttura del cliente.

2.3 Glossario, acronimi e legende

Glossario e acronimi

Glossario	Definizioni
Ampliamento	Il servizio viene erogato per un numero di utenti e feature definito da contratto. Per ogni ulteriore utente o feature del servizio, Swisscom allestisce un ampliamento aggiuntivo a pagamento.
Feature	Caratteristica di una funzionalità o descrizione di un'applicazione quale parte del sistema globale.

Glossario
Definizioni

Funzionalità	La prestazione comprende esclusivamente l'erogazione della funzionalità e non conferisce al cliente alcun diritto all'impiego di un determinato CPE. Swisscom può sostituire in qualsiasi momento l'hardware e il software utilizzati con componenti dalla equivalente funzionalità oppure di valore superiore.
Servizio di base	Il servizio si compone della prestazione di base convenuta e di possibili prestazioni supplementari a pagamento (opzioni).

Acronimi
Definizioni

CPE	Customer Premise Equipment
SAIP	Service Access Interface Point
SSLP	Standard Service Level Parameter

Simboli per la definizione dell'entità delle prestazioni

Simbolo	Significato
●	Compreso per default nel servizio e incluso nel prezzo
○	Non compreso nel servizio, ma disponibile dietro compenso separato
▲	Obbligo di partecipazione e di messa a disposizione del cliente
△	Attività da intraprendere da parte dei clienti come richiesto (delimitazione delle prestazioni)

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	Full Service Solution Standard
Service Management	
Funzionamento	●
Incident Management	●
Service Desk	●
Manutenzione preventiva	●
Evergreen	
Sostituzione dei terminali e dell'infrastruttura di base alla data di End of Support	●
Major Release (software upgrade)	●
Disponibilità senza vincoli geografici	
Applicazioni web e mobili	○

3.1 Service Management

Swisscom si occupa dell'intera gestione della soluzione di comunicazione.

3.1.1 Funzionamento

Caratteristiche / funzionalità

La responsabilità e la gestione del funzionamento della soluzione sono di competenza di Swisscom per il cliente.	●
--	---

Attività una tantum

Fornire le funzioni concordate nelle sedi concordate	S	●
Installare le licenze di sistema necessarie per il funzionamento della soluzione di telecomunicazione nell'ambito del processo di attivazione	S	●
Accettare le condizioni di licenza del produttore del software nell'ambito dell'attivazione	C	▲
Installare, configurare e gestire l'infrastruttura di proprietà del cliente, che viene messa a disposizione da quest'ultimo come base (tra cui prestazioni di manutenzione per sistemi PC, in particolare sistemi di commutazione)	C	▲

Attività ricorrenti

Rinnovo delle licenze per la Software Assurance alla loro scadenza	S	●
Informare Swisscom in modo proattivo circa cambiamenti dell'equipaggiamento del cliente (ad es. componenti di rete, Active Directory, server DNS, server DHCP, firewall, Exchange ecc.) che potrebbero avere ripercussioni sul funzionamento della soluzione	C	▲
Su richiesta di Swisscom, allestire un inventario scritto relativo all'equipaggiamento (compreso il software) che è o sarà collegato alle reti del cliente (incl. installazione interna). Se Swisscom non riceve le informazioni necessarie, il cliente sopporta gli eventuali svantaggi e costi che ne derivano	C	△

Condizioni / disposizioni

Il cliente provvede affinché la rete dati VoIP sia «ready» per l'intera durata contrattuale.

È responsabilità del cliente conservare al sicuro la documentazione di sistema, il software di sistema e i supporti per il salvataggio dei dati in un luogo accessibile a Swisscom.

3.1.2 Incident Management

Nell'ambito dell'Incident Management, Swisscom si occupa di tutti gli incidenti che riguardano il servizio.

Caratteristiche / funzionalità

Eliminazione di eventuali guasti al servizio da parte di Swisscom. La prestazione di base di eliminazione dei guasti contempla le seguenti attività:		●
<ul style="list-style-type: none"> ▪ adeguamenti della configurazione (workaround); ▪ patching di software applicativi dei componenti centrali della soluzione; ▪ immissione/ripristino dei dati del cliente oggetto dell'ultimo salvataggio; ▪ approntamento ex novo della soluzione di comunicazione nell'ambito delle feature convenute contrattualmente nonché immissione dei dati messi a disposizione quale backup. 		

Attività una tantum

Al fine di garantire la manutenzione da remoto, autorizzare Swisscom e i partner di quest'ultima a stabilire connessioni dal centro di esercizio, attraverso la rete di dati, ai server di applicazione e ai componenti del servizio allestiti da Swisscom (accesso remoto)	C	▲
---	---	---

Attività ricorrenti

Mettere a disposizione del cliente accessi online o telefonici (Service Desk) per espletare le pratiche amministrative previste dal contratto	S	●
Aprire un ticket per ogni singolo incidente	S	●
Fornire informazioni sullo stato di lavorazione (ticket) tramite il Service Desk	S	●
Notificare al cliente l'esito positivo della sua richiesta e chiudere il ticket	S	●
Fornire entro il Support Time il materiale di ricambio e, se necessario, provvedere a un intervento in loco; gli interventi in loco sono inclusi nel prezzo	S	●
Eeguire gli interventi in loco sui componenti inclusi nel servizio	S	●
Se l'accesso remoto non è attivo in modo permanente, subito dopo l'apertura di un Incident Ticket attivare l'accesso remoto per Swisscom almeno fino alla chiusura del Trouble Ticket	C	▲
Decidere per ogni singolo guasto se la localizzazione e l'eliminazione del medesimo debbano avvenire tramite accesso remoto o intervento in loco e stabilirne l'urgenza	S	●
Sostituire i componenti hardware difettosi che rimangono di proprietà di Swisscom dopo la sostituzione	S	●
Sostituire la componente da riparare con hardware e/o software dotati di funzionalità paragonabili o migliori	S	●
Se Swisscom non effettua la sostituzione sul posto, rispedire entro una settimana civile le componenti hardware (difettose) sostituite all'indirizzo di Swisscom comunicato	C	△
Per tutta la durata del contratto e nei limiti della fornibilità da parte del produttore, garantire la disponibilità dei pezzi di ricambio dei componenti sottoposti a manutenzione contrattuale	S	●

Condizioni / disposizioni

Il cliente autorizza Swisscom o un partner incaricato da Swisscom ad accedere alla propria soluzione di telecomunicazione mediante manutenzione a distanza.

3.1.3 Service Desk

Attraverso il Service Desk Swisscom mette a disposizione del cliente accessi online o telefonici per espletare le pratiche amministrative previste dal contratto.

Attività ricorrenti

Aprire un ticket per ogni singolo incidente attraverso il Service Desk	S	●
Fornire informazioni sullo stato di lavorazione (ticket) tramite il Service Desk	S	●
Notificare al cliente attraverso il Service Desk l'esito positivo della sua richiesta e chiudere il ticket	S	●

3.1.4 Manutenzione preventiva

Nell'ambito della manutenzione preventiva vengono eseguite le seguenti prestazioni individuali:

- controllo del sistema di comunicazione centrale,
- analisi di memorizzatori di errori e adozione di adeguate misure correttive,
- implementazione di Minor Release o Software Patch necessari disponibili,
- backup: salvataggio di sicurezza dei dati relativi al cliente e alla configurazione del sistema. I backup possono essere conservati presso il cliente o presso Swisscom.

La manutenzione preventiva viene effettuata una volta all'anno in loco da Swisscom o da un partner incaricato da Swisscom.

Caratteristiche / funzionalità

Individuazione di potenziali problemi con la soluzione di comunicazione del cliente e correzione tempestiva grazie alla manutenzione preventiva. ●

Attività ricorrenti

Implementare Minor Release o Software Patch necessari per l'erogazione del servizio	S	●
Implementare Minor Release (Hotfix, Security Patch ecc.) in base alla valutazione del rischio	S	●
Se necessario e richiesto da Swisscom, eseguire i test delle modifiche implementate	C	△

Condizioni / disposizioni

Swisscom decide quali prestazioni includere nella manutenzione preventiva.

3.2 Evergreen

Evergreen comprende la sostituzione degli apparecchi terminali, in base al loro grado di usura, e il Release Management.

3.2.1 Sostituzione dei terminali e dell'infrastruttura di base alla data di End of Support

Se i componenti hardware inclusi nel servizio raggiungono la data End of Support, Swisscom si occuperà della loro sostituzione.

Caratteristiche / funzionalità

Utilizzo di componenti all'avanguardia ●

Attività ricorrenti

Sostituire i terminali e l'infrastruttura di base compresi nel servizio con dispositivi attuali equivalenti al raggiungimento della data End of Support del produttore	S	●
Decidere autonomamente sulla sostituzione dei dispositivi finali se la data End of Support non è stata raggiunta	S	●

Condizioni / disposizioni

Swisscom decide in merito alla sostituzione.

Swisscom può sostituire in qualsiasi momento l'hardware utilizzato con componenti dalla equivalente funzionalità oppure di valore superiore.

3.2.2 Major Release (software upgrade)

Quando il produttore pubblica una Major Release, Swisscom si occupa di aggiornare i componenti interessati del servizio.

Caratteristiche / funzionalità

Assicurare che lo stato del servizio sia sempre all'avanguardia ●

Attività ricorrenti

Assicurare il testing, il rilascio e l'introduzione di nuove versioni del software (Major Release)	S	●
Garantire il Release Management per i componenti inclusi nel contratto	S	●
Installare le Major Release (aggiornamenti software) in base alla propria valutazione dei rischi	S	●
Coordinare tempestivamente il Release Management per i propri client software, sistemi periferici e apparecchi (Mobile Device) non oggetto del contratto con i cicli di release di Swisscom	C	△

Condizioni / disposizioni

Swisscom si riserva la facoltà di non implementare singole release del produttore.

Il cliente assicura che le nuove versioni del client software impiegate soddisfano le disposizioni di Swisscom. Eventuali costi aggiuntivi sono fatturati al cliente separatamente in base all'onere effettivo.

3.3 Disponibilità senza vincoli geografici

Il cliente può usufruire delle prestazioni della soluzione di telecomunicazione anche al di fuori delle località definite nel contratto di servizio.

3.3.1 Applicazioni web e mobili

Il servizio può essere utilizzato senza vincoli geografici tramite applicazioni web e mobili opzionali.

Caratteristiche / funzionalità

Comunicazione senza vincoli geografici tramite applicazione web e mobile		○
--	--	---

Attività una tantum

Integrare le licenze necessarie nel contratto FSS del cliente	S	○
Garantire una connessione funzionante tra l'impianto di commutazione utente del cliente e Mitel CloudLink	S	●
Accettare le condizioni di licenza del produttore del software nell'ambito dell'attivazione	C	▲

Attività ricorrenti

Garantire le corrette licenze delle applicazioni web e mobili per tutta la durata del contratto	S	●
Rinnovo delle licenze per le applicazioni web e mobili dopo la loro scadenza	S	●

Condizioni / disposizioni

Il cliente accetta che, in caso di utilizzo di applicazioni web e mobili, i dati vengano archiviati in un cloud e che il produttore Mitel possa visualizzare i dati del cliente.

In tal senso Swisscom non risulta come partner contrattuale del cliente e non si assume alcuna responsabilità per il funzionamento, la disponibilità, la protezione e la sicurezza dei dati dell'app e dei relativi dati scambiati.

4 Ulteriori prestazioni

4.1 Prestazioni una tantum

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

Prestazioni una tantum	Full Service Solution Standard
Messa a disposizione del servizio	●
Cessazione del servizio	●

4.1.1 Messa a disposizione del servizio

Attività una tantum

Attivare e documentare il servizio	S	●
Verificare l'adeguatezza della propria infrastruttura ai requisiti tecnici del servizio	C	▲
Assumere la responsabilità della correttezza e completezza delle proprie indicazioni e delle conseguenze di eventuali modifiche	C	▲
Eeguire, facoltativamente, la valutazione di idoneità per il cliente ai prezzi e alle condizioni attuali	S	○
Misurare le zone Cordless e provvedere al cablaggio	C	▲
Adeguare e ampliare le reti esistenti	C	▲
Registrare e mettere a disposizione dati del cliente necessari per la messa in funzione	C	▲
Garantire la correttezza e la completezza dei dati del cliente	C	△
Ai fini del servizio, configurare i propri sistemi IT (ad es. Active Directory, server DHCP, server DNS, firewall, Exchange...) conformemente alle direttive di Swisscom (inclusa l'assegnazione dei necessari diritti di accesso)	C	▲
Assumere la responsabilità della configurazione specifica per il cliente nella programmazione dei CPE	C	△
Provvedere a proprie spese all'allestimento e alla manutenzione tempestivi presso la sede del cliente all'infrastruttura necessaria, in particolare di locali adeguati, all'adozione di misure edili, all'impianto interno, al sistema di climatizzazione e all'alimentazione elettrica (incl. la corrente di esercizio)	C	▲
Consegnare, configurare e installare l'infrastruttura necessaria per la funzionalità concordata in locali adeguati presso la sede del cliente	S	●
Eeguire i test di funzionamento del servizio	S	●
Fornire assistenza alla messa in funzione e all'esecuzione di test di funzionamento del servizio, se necessario	C	△
Fornire una breve istruzione una tantum del personale tecnico selezionato del cliente	S	●
Consegnare l'impianto, inclusi i relativi componenti, conformemente al verbale di collaudo per ogni sede	S	●
Collegare la sede del cliente alla rete Swisscom	C	△
Collegare più sedi del cliente	C	▲

Condizioni / disposizioni

Il cliente deve completare i lavori infrastrutturali necessari almeno cinque giorni lavorativi prima di una data di messa in servizio concordata.

4.1.2 Cessazione del servizio

Attività una tantum

Restituire a Swisscom l'infrastruttura nelle condizioni risultanti dal suo utilizzo secondo il contratto	C	▲
Smantellare, ritirare e smaltire i componenti del sistema Managed Service e i terminali	S	●

Condizioni / disposizioni

Con la conclusione del rapporto contrattuale, cessa anche il diritto del cliente (licenza di utilizzo) di usare il software messo a disposizione da Swisscom.

I componenti mancanti vengono addebitati al cliente a nuovo (esclusi articoli in acquisto).

4.2 Prestazioni ricorrenti

Le seguenti prestazioni ricorrenti vengono fornite nel quadro del servizio:

Prestazioni ricorrenti	Full Service Solution Standard
Service Request (MACED)	●

4.2.1 Service Request (MACED)

Tramite Service Request (MACED) il cliente può richiedere modifiche alla configurazione attuale del servizio. Ci sono cinque tipi di ordini di modifica:

- Move: esecuzione di un trasloco di un CPE esistente all'interno di un edificio;
- Add: installazione e configurazione di un CPE supplementare;
- Change: vengono amministrati dati d'utente (modifica di nomi o numeri di telefono; modifica di attivazioni di gruppo; ripristino di password);
- Exchange: sostituzione di un CPE esistente con un altro;
- Delete: smontaggio e ritiro di un CPE.

Attività ricorrenti

Aprire una richiesta di Service Request tramite sales partner o portale online	C	▲
Apportare le modifiche richieste dal cliente	S	●
Tracciare lo stato della Service Request nel portale online	C	△
Addebitare a parte al cliente gli oneri di implementazione	S	●
Assumersi i costi per gli adeguamenti necessari all'installazione interna o alla LAN che sono necessari per la modifica della configurazione	C	▲

Condizioni / disposizioni

I costi di implementazione sono a carico del cliente.

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.

Variante di livello di servizio	Definizione dei SAIP
SLA Standard	Variante Service Level Standard per clienti che richiedono servizi di assistenza dal lunedì al venerdì durante gli orari di ufficio standard.
SLA Advanced	Variante Service Level estesa per clienti che necessitano di servizi di assistenza prolungati durante il giorno e anche il sabato.
SLA Premium	Variante Service Level Premium per clienti che necessitano di servizi di assistenza 24 ore su 24.

SSLP Operation Time

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Operation Time	Lu-Do	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-Do	00:00-24:00	—	—	●
Accettazione segnalazioni di guasto	Lu-Do	00:00-24:00	●	●	●

SSLP Availability

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

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

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

SSLP Security

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

Security Services
Definizione

Basic (ITSLB)

L'IT Security Level Basic (ITSLB) si basa sulle misure descritte nella norma ISO27001:2012 e comprende le prestazioni illustrate dettagliatamente nel documento di base «Information Security» di Swisscom.

SSLP Continuity

		SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
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

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
Full Service Solution	Prezzo fisso / mese	1	Illimitato	—

Condizioni / disposizioni

La fatturazione ha luogo retroattivamente per il mese trascorso.

Il prezzo delle prestazioni continue del servizio viene ridefinito mensilmente sulla base dei componenti di soluzione installati su incarico del cliente.

Le modifiche avvenute nel frattempo si riflettono sul prezzo del periodo in corso.

6.2 Rapporto sulla quantità

Il servizio non prevede alcun rapporto sulla quantità.

7 Protezione die dati

Swisscom agisce in qualità di responsabile del trattamento dei dati ai sensi della legge sulla protezione dei dati per quanto riguarda i dati personali affidatigli dal cliente nell'ambito del presente servizio. Per il trattamento dei dati si applica la convenzione per il trattamento dei dati su commissione concordata separatamente con il cliente con le relative appendici.

Swisscom può ricorrere a personale ausiliario dalla Svizzera e dall'estero e affidargli il trattamento dei dati in conformità alla legge federale sulla protezione dei dati e all'Accordo concernente il trattamento dei dati. Le informazioni sui sub-responsabili del trattamento dei dati di Swisscom sono riportate nell'elenco più recente dei sub-responsabili del trattamento.

Le misure tecniche e organizzative adottate da Swisscom per il presente servizio sono, a giudizio di Swisscom, adeguate alla protezione di tutti i tipi di dati personali affidati a Swisscom dal cliente nell'ambito dell'utilizzo del servizio.

Swisscom è autorizzata, nel rispetto delle disposizioni in materia di protezione dei dati, al trattamento dei dati personali in altri paesi/regioni, deve tuttavia informarne anticipatamente il cliente. Il cliente può opporsi per iscritto al trattamento in altri paesi/regioni per gravi motivi giuridici, entro un termine di 30 giorni.

Nell'ambito di un accesso/trasferimento di dati da o per l'estero vengono adottate le seguenti misure contro i trattamenti non autorizzati:

- nessun accesso al sistema del cliente dall'estero.
- Se necessario, vengono analizzati solo i log del cliente (caso di supporto).

Quanto segue si applica all'uso delle applicazioni web e mobili di Mitel:

Per l'invio di dati tra il cliente e Mitel basato sull'utilizzo delle applicazioni web e mobili di Mitel, si applicano le norme sulla protezione dei dati secondo le disposizioni di Mitel. Swisscom non si assume alcuna responsabilità in merito e Mitel non figura come sub-responsabile del trattamento o ausiliario di Swisscom per quanto riguarda la trasmissione di tali dati. È responsabilità esclusiva del cliente valutare la legalità e l'idoneità di tali trasmissioni di dati per i suoi scopi e limitarli con misure tecniche o impostazioni nel prodotto, se necessario. La presente disposizione si applica anche in caso di eventuale supporto con assistenza di Swisscom, in cui Swisscom può fornire a Mitel l'accesso ai dati del cliente per conto di quest'ultimo.

8 Regolamentazioni particolari

8.1 Licenze

Laddove sia il cliente a mettere a disposizione le licenze, egli ha la responsabilità di fornire correttamente le licenze del software utilizzato conformemente all'accordo di licenza applicabile e alle condizioni di utilizzo del rispettivo produttore. Nell'eventualità di possibili variazioni a livello di sistema, software ecc., le condizioni di licenza dovranno essere rivalutate. I provvedimenti necessari derivanti da tali considerazioni sulla corretta concessione delle licenze dovranno essere implementati dal cliente. Inoltre, il cliente è tenuto a fornire a Swisscom, su richiesta o in caso di modifiche lato cliente, tutte le informazioni rilevanti sulle licenze (ad esempio, una descrizione precisa di tipo, numero e durata delle licenze, in particolare per l'attestazione del corretto ottenimento delle licenze per gli audit interni a Swisscom). Se invece le licenze sono comprese nelle prestazioni di Swisscom quale parte integrante del servizio, il corretto ottenimento delle medesime è responsabilità di Swisscom. Le succitate regole valgono anche per il software Open Source.

8.2 Delimitazioni del servizio

Swisscom può mettere a disposizione l'infrastruttura necessaria per l'erogazione delle prestazioni, parzialmente o integralmente, ai fini dell'utilizzo non esclusivo e installarla anche al di fuori della sede del cliente.

L'esercizio può comprendere l'accesso ai server da parte di partner Swisscom.

Non sono inclusi nella prestazione di base:

- le reti necessarie al servizio (in particolare l'installazione interna, la rete telefonica e il cablaggio LAN), il materiale di consumo e di esercizio (ad es. supporti dati, cablaggio degli apparecchi terminali, batterie, accumulatori ecc.),
- il controllo della LAN per vedere se è idonea al VoIP,
- l'adeguamento o l'ampliamento delle reti esistenti,
- la misurazione delle zone Cordless e l'allestimento del cablaggio,
- la configurazione specifica per il cliente nella programmazione dei CPE,
- le formazioni specifiche per il cliente (più dettagliate rispetto all'istruzione breve),
- l'installazione, la configurazione e la gestione dei CPE di proprietà del cliente, fra cui prestazioni di manutenzione per sistemi PC, in particolare sistemi di commutazione messi a disposizione dal cliente come base,
- la distribuzione, l'installazione, la configurazione e l'esercizio di software client allestiti.