



swisscom

Description de services

Full Service Solution FSS





Table des matières

1	Aperçu du service	3
2	Définitions	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP)	4
2.1.1	Version FSS Standard: exploitation chez le client	4
2.1.2	Version FSS DCS: exploitation dans le Data Center de Swisscom	4
2.2	Définitions spécifiques au service	5
3	Versions et options	5
3.1	Définition des versions de service	5
3.2	Définition des versions de prestations et options.....	6
4	Présentation des prestations et responsabilités	7
5	Service Level et Service Level Reporting	9
5.1	Service Level	9
5.2	Service Level Reporting	10
6	Facturation et reporting sur les quantités	10
6.1	Facturation	10
6.2	Reporting sur les quantités	10
7	Dispositions particulières	11
7.1	Limitations générales.....	11
7.2	Délimitations des prestations	11
7.3	Licences.....	11
7.3.1	Généralités	11
7.3.2	Licences Cloudlink.....	11
7.4	Traitement de données par des tiers dans le pays ou à l'étranger.....	11
7.5	Durée minimale et fin du contrat	12

1 Aperçu du service

Full Service Solution - ci-après dénommé «Service» ou «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.

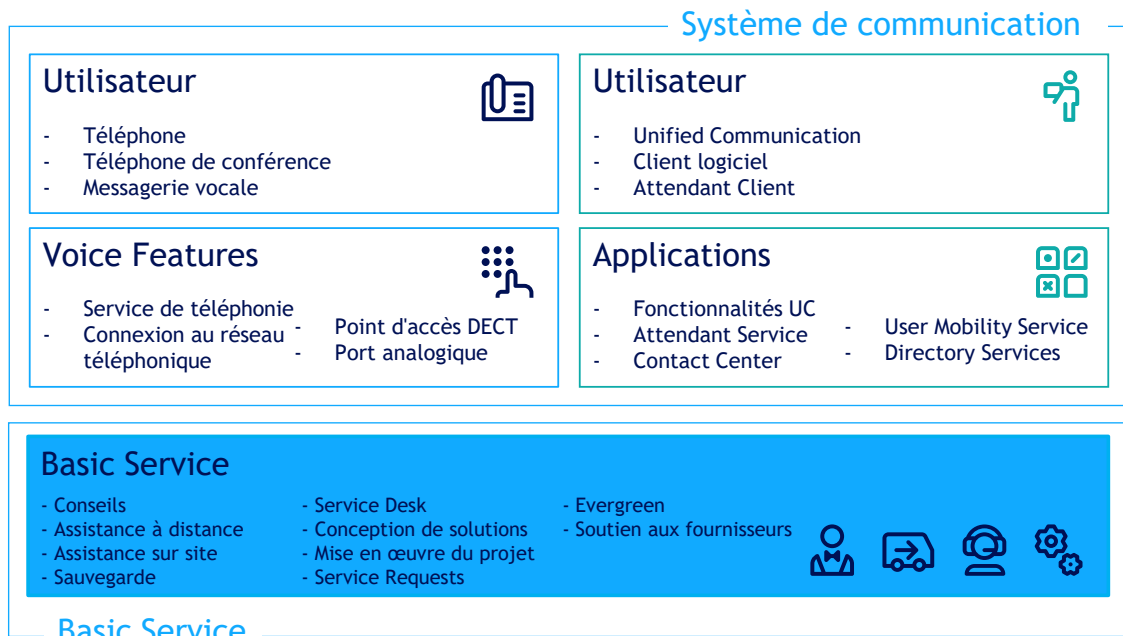
Swisscom planifie, installe, exploite et surveille les solutions de communication sur le site du client et/ou dans son propre centre de calcul.

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

Ce service comprend les prestations suivantes:

- Installation: Le montage et la mise en service des prestations de base sont réalisés par Swisscom.
- Mise à disposition des fonctionnalités: 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
- Service: 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.

Aperçu de la structure de base du service de FSS:



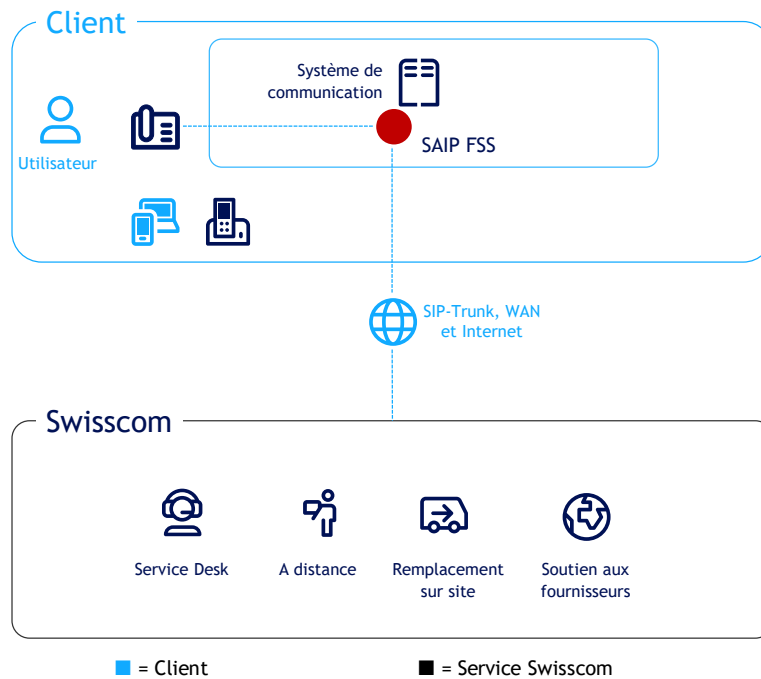
2 Définitions

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

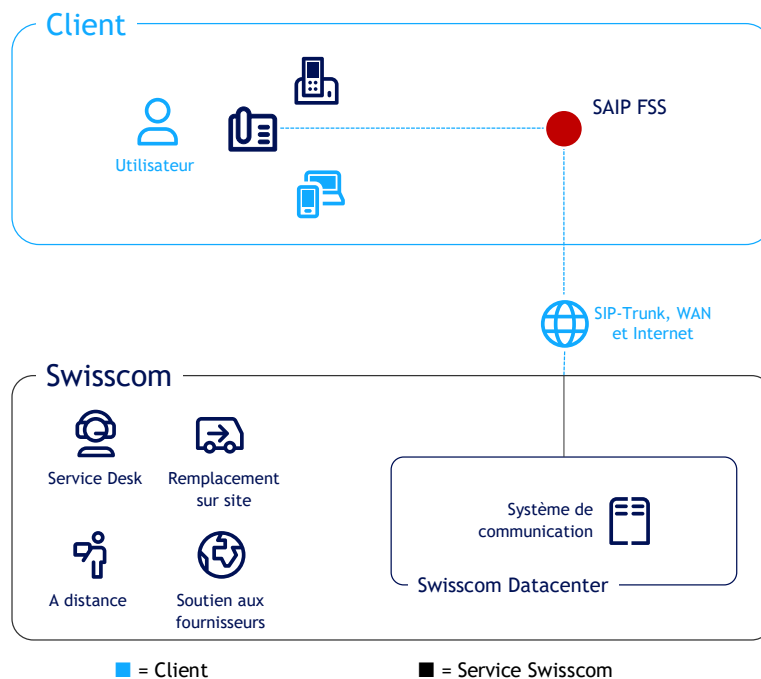
Le Service Access Interface Point (SAIP) est le point géographique et/ou logique convenu par contrat, où un service est mis à la disposition de son bénéficiaire, où il est surveillé et où les Service Levels fournis sont mesurés.

Le diagramme schématique ci-après offre un aperçu des prestations et éléments du service FSS.

2.1.1 Version FSS Standard: exploitation chez le client



2.1.2 Version FSS DCS: exploitation dans le Data Center de Swisscom



2.2 Définitions spécifiques au service

Terme	Description
CPE	Customer Premise Equipment
Extension	Le service est fourni pour le nombre d'utilisateurs et les features définis dans le contrat. Tout ajout d'un utilisateur ou de features de service donnera lieu à l'envoi par Swisscom d'une extension payante.
Feature	Caractéristique d'une fonctionnalité, ou description d'une application faisant partie du système global.
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).

3 Versions et options

Versions standard	Full Service Solution	
	FSS Standard	FSS DCS
Service Management		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Installation ▪ Exploitation ▪ Incident Management ▪ Service Desk ▪ Service Request (MACED) ▪ Maintenance préventive 	●	●
Evergreen		
Remplacement des terminaux et de l'infrastructure de base à la fin du support («End of Support»)	●	●
Major Release (mises à niveau logicielles). Fréquence des mises à jour sur la base de critères relatifs à l'exploitation: la décision est prise par Swisscom	●	●
Exploitation		
Sur place sur le site du client	●	—
Dans le centre de calcul de Swisscom	—	●

● = Standard (inclus dans le prix) — = Non disponible

3.1 Définition des versions de service

Le service est proposé dans les versions suivantes:

Version	Définition
FSS Standard	L'installation et l'exploitation de l'infrastructure se font sur le site du client.
FSS DCS	Installation et exploitation de l'infrastructure sur des serveurs virtuels dans le centre de calcul de Swisscom situé en Suisse.

3.2 Définition des versions de prestations et options

Prestation/Option	Définition
Service Management	Le client confie l'exploitation de la solution à Swisscom.
Installation	Le montage et la mise en service des prestations de base sont assurés par Swisscom.
Exploitation	Swisscom veille à ce que les composants installés remplissent leur fonction et permettent la communication.
Incident Management	<p>Swisscom décide 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 classe l'urgence du dérangement. Les composants matériels défectueux qui sont remplacés restent la propriété de Swisscom à l'issue de l'échange. Si l'échange n'est pas effectué par Swisscom sur site, le client envoie les composants matériels remplacés (défectueux) dans un délai d'une semaine civile à l'adresse de Swisscom qui lui est communiquée.</p> <p>Pendant la durée du contrat et dans les limites de la capacité de livraison des fabricants, Swisscom garantit la disponibilité des pièces de rechange pour les composants entretenus sur la base du contrat. Elle se réserve le droit d'échanger l'article à réparer par du matériel et/ou des logiciels ayant une fonctionnalité comparable ou supérieure.</p>
Service Desk	Le client dispose d'un accès téléphonique et en ligne pour notifier ses besoins relatifs à l'administration du contrat.
Service Requests (MACED)	<p>Les ordres de modification se classent dans cinq catégories.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Move: déplacement d'un CPE existant à l'intérieur d'un bâtiment. ▪ Add: installation et configuration d'un CPE supplémentaire. ▪ Change: gestion des données d'utilisateur (modification d'un nom ou d'un numéro de téléphone; modification d'une commutation de groupe; réinitialisation d'un mot de passe). ▪ Exchange: remplacement d'un CPE existant par un autre de qualité supérieure. ▪ Delete: démontage et reprise d'un CPE. <p>Le client ou le partenaire mandaté par Swisscom commande des modifications avec le formulaire MACED et envoie ce formulaire à Swisscom.</p> <p>Pour les travaux uniques, des frais peuvent être facturés par Swisscom ou par le partenaire.</p> <p>Les adaptations nécessaires au niveau de l'installation intérieure ou du réseau LAN ne font pas partie des prestations contractuelles et font l'objet d'une facture en régie séparée.</p>
Maintenance préventive	<p>La maintenance préventive englobe les prestations suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 ▪ Backup: sauvegarde des données de configuration du système et des données clients. Les backups peuvent être conservés chez le client comme chez Swisscom. <p>La maintenance préventive est effectuée sur place une fois par an.</p>
Evergreen	Evergreen comprend le remplacement des terminaux en raison de l'usure, ainsi que le Release Management. Swisscom décide du remplacement des terminaux.

4 Présentation des prestations et responsabilités

Prestations non récurrentes

Activités (S = Swisscom ou partenaire mandaté par Swisscom/C = client)	S	C
Mise à disposition du service		
1. Coordination et documentation du service	✓	
2. Le client se charge de vérifier si son infrastructure répond aux exigences techniques. Il est responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité de ses données ainsi que des répercussions d'éventuelles modifications. Le client peut commander l'étude de compatibilité selon les prix et conditions actuellement en vigueur chez Swisscom		✓
3. Saisie et mise à disposition des données clients requises pour la mise en service. L'exactitude et l'exhaustivité des données clients relèvent de la responsabilité du client		✓
4. Adaptation et extension des réseaux existants		✓
5. Mesure de zones sans fil et mise à disposition du câblage		✓
6. 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 incl.)		✓
7. Configuration spécifique au client lors de la programmation des CPE		✓
8. Le client est responsable d'assurer, à ses frais, la mise en place en temps utile et l'entretien de l'infrastructure correspondante, qui englobe notamment des locaux appropriés, l'adoption de mesures architecturales, l'installation intérieure, la climatisation et l'alimentation électrique (courant d'exploitation incl.) sur le site du client. Les travaux requis pour l'infrastructure doivent être achevés au moins cinq jours ouvrés avant la date de mise en service convenue		✓
9. Livraison, mise en place et montage (à l'exclusion des mesures architecturales) de l'infrastructure nécessaire pour assurer les fonctionnalités convenues dans des locaux appropriés sur le site du client ou dans le centre de calcul de Swisscom	✓	
10. Pour la variante DCS, Swisscom met à disposition les composantes du service dans le centre de données Swisscom	✓	
11. Mise en service et test de fonctionnement du service	✓	
12. Participation lors de la mise en service et du test de fonctionnement du service		✓
13. Instruction sommaire unique de techniciens sélectionnés côté client	✓	
14. Remise de l'installation et de ses composants conformément au procès-verbal de réception par site	✓	
15. Sont réalisés par le client, ou avec un contrat Swisscom séparé, la connexion du site du client au réseau de Swisscom, la mise en réseau de plusieurs sites client, le SIP-Trunk sur le réseau téléphonique public, ainsi qu'une éventuelle connexion Internet (en fonction de la solution)		✓
Fin du service		
1. A la fin du rapport contractuel, le client s'engage à remettre l'infrastructure à Swisscom dans l'état découlant d'une utilisation conforme aux termes du contrat. Le droit du client (licence d'utilisation) à utiliser les logiciels mis à disposition par Swisscom prend fin au terme du contrat		✓
2. Le démontage, l'enlèvement et l'élimination éventuelle de parties de l'installation du Managed Service et des terminaux sont effectués par et à la charge de Swisscom. Les composants manquants sont facturés au client sur la base de la valeur à neuf (sauf articles achetés)	✓	

Prestations récurrentes

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
Prestations standard		
1. Swisscom met à disposition les fonctionnalités convenues pour utilisation sur les sites convenus dans le contrat de service	✓	
2. Installation, configuration et exploitation de l'infrastructure appartenant au client, notamment prestations de maintenance pour les systèmes PC (en particulier systèmes de commutation) que le client met à disposition comme équipement de base		✓
3. 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		✓
4. Le client peut utiliser le service mis à sa disposition pour enregistrer des données personnelles (potentiellement sensibles également), notamment pour dresser un historique des conversations ou établir des protocoles de connexion. Il appartient au client de réaliser et d'utiliser ces enregistrements dans le strict respect des exigences légales applicables en la matière (obligations d'autorisation, etc.)		✓
5. Le client informe Swisscom de manière proactive sur les modifications apportées à son équipement (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		✓
6. Le client veille à ce que le réseau soit VoIP Ready durant toute la durée du contrat FSS		✓
7. Sur demande, le client établit pour Swisscom un inventaire écrit des équipements, logiciels inclus, qui sont raccordés à ses réseaux (y compris à son installation intérieure) ou le seront. Si Swisscom n'obtient pas les informations nécessaires, le client supporte les inconvénients et les frais qui peuvent en résulter		✓
8. Incident Management: Ouverture d'un ticket exclusivement pour un incident	✓	
9. Incident Management: Le Service Desk renseigne sur le statut du traitement (ticket), informe le client de l'aboutissement de la requête et ferme le ticket	✓	
10. Incident on-site Intervention: dans le cadre du Support Time, un matériel de remplacement et, si besoin, une intervention sur site sont mis à disposition. Les travaux effectués sur site sur des composants inclus dans le contrat FSS sont compris dans le prix	✓	
11. Incident Management: 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 	✓	
12. Incident Management: pour assurer la télémaintenance, le client autorise Swisscom et ses partenaires à établir une connexion, via le réseau de données, depuis le centre d'exploitation, à destination des composants du service et des serveurs d'application mis à disposition par Swisscom (Remote Access)		✓
13. Incident Management: s'il n'est pas activé en permanence, le client active 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		✓
14. Service Requests (MACED): ouverture d'une demande de Service Request via le partenaire Sales ou le portail en ligne		✓
15. Service Requests (MACED): suivi du statut du Service Request sur le portail en ligne		✓
16. Service Requests (MACED): les frais de mise en œuvre sont facturés séparément au client	✓	

Activités (S = Swisscom/C = client)	S	C
17. Maintenance préventive: installation des patchs logiciels ou Minor Releases requis pour la fourniture du service	✓	
18. Maintenance préventive: les Minor Releases (Hotfixes, Security Patches, etc.) sont intégrés conformément à l'évaluation du risque de Swisscom	✓	
19. Evergreen: les terminaux et l'infrastructure de base compris dans le service sont remplacés à la charge de Swisscom par des appareils actuels équivalents au plus tard à la date «End of Support» du fabricant	✓	
20. Evergreen: Swisscom teste, valide et introduit les nouvelles versions logicielles (Major Releases). Swisscom se réserve le droit d'ignorer certaines versions individuelles du fabricant	✓	
21. Evergreen: Release Management pour les articles inclus dans le contrat	✓	
22. Evergreen: la gestion des versions du client pour les logiciels clients, les sous-systèmes et les appareils (appareils mobiles) non compris dans le contrat doit être coordonnée à temps avec les cycles de release de Swisscom. Le client garantit que les nouvelles versions des logiciels clients utilisées soient conformes aux directives de Swisscom. Les éventuels frais supplémentaires sont facturés séparément au client, en fonction de la charge de travail occasionnée		✓
23. Evergreen: les Major Release (mises à niveau logicielles) sont intégrés selon l'évaluation du risque de Swisscom	✓	
24. Participation aux tests de Changes mis en œuvre coordonnés par Swisscom		✓

Licences

Fourniture de licences logicielles (S = Swisscom ou partenaire mandaté par Swisscom/C = client)	S	C
Mise à disposition de licences logicielles		
1. Licences logicielles pour les serveurs physiques et les outils d'exploitation	✓	
2. Le client accepte les dispositions de la licence de l'éditeur du logiciel		✓

5 Service Level et Service Level Reporting

5.1 Service Level

Les Service Levels ci-après reposent, en principe, sur le Support Time convenu. Les définitions des termes (Operation Time, Support Time, Process, Security et Continuity) ainsi que la description de la méthode de mesure et du reporting figurent dans les autres éléments contractuels (p. ex. «Définition des SLA»).

Les Service Levels ci-dessous sont assurés pour les versions du service (voir chapitre 3). Si plusieurs Service Levels sont disponibles pour une version donnée, le choix du Service Level est spécifié dans le contrat de service.

Service level et valeurs cibles			Full Service Solution	
			FSS Standard	FSS DCS
Operation Time				
Operation Time	Lu-Di	00:00-24:00	●	●
Provider	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	—	●
Maintenance Window (PMW)	IMW	MW du client personnalisés	●	●

Service level et valeurs cibles				Full Service Solution	
				FSS Standard	FSS DCS
Support Time					
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	(Standard)	●	●
	Lu-Sa	06:00-22:00	(Advanced)	○	○
	Lu-Di	00:00-24:00	(Premium)	○	○
Enregistrement des dérangements	Lu-Di	00:00-24:00		●	●
Process					
Incident Management					
Incident Intervention Time					
	4 h			●	●
Incident On Site Intervention Time					
	EONBD		(Standard)	●	●
	6 h		(Advanced)	○	○
	6 h		(Premium)	○	○
Service Requests (MACED)					
IMACD Fulfillment Time	E05BD			●	●
Security					
	Basic (ITSLB)			–	–
Continuity					
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort			●	●

● = Standard (inclus dans le prix) ○ = Supplément de prix – = Non disponible

5.2 Service Level Reporting

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

6 Facturation et reporting sur les quantités

6.1 Facturation

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

Le service ne comprend pas de reporting sur les quantités.

7 Dispositions particulières

7.1 Limitations générales

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 inclure les accès d'un partenaire Swisscom aux serveurs.

7.2 Délimitations des prestations

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.)
- la 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 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.

7.3 Licences

7.3.1 Généralités

Les licences font partie intégrante du service et sont incluses dans les prestations de Swisscom. Swisscom est responsable de l'acquisition correcte des licences. Le client doit accepter et respecter les dispositions incluses dans les licences des éditeurs des logiciels.

7.3.2 Licences Cloudlink

Lorsque le client souhaite inclure dans son contrat FSS les applications de la plateforme Cloudlink (applications mobiles ou Web) de Mitel pour pouvoir travailler en tout mobilité, indépendamment d'un lieu géographique, les conditions de la licence de Mitel sont applicables. L'utilisation des licences est comprise dans le prix du service payé à Swisscom. N'étant pas ici le co-contractant du client, Swisscom décline toute responsabilité en ce qui concerne la fonctionnalité, la disponibilité, la protection des données, ainsi que la sécurité des applications et des données échangées via celles-ci. L'accord de licence lie directement, et de façon définitive, le client et Mitel.

7.4 Traitement de données par des tiers dans le pays ou à l'étranger

Les données transmises par le client à Swisscom dans le cadre de la fourniture d'une prestation (données du client) sont systématiquement traitées par Swisscom ou par un partenaire Swisscom en Suisse. Dans ce contexte, Swisscom garantit par voie contractuelle avec le partenaire le respect des dispositions de la loi relative à la protection des données, ainsi que la sécurité des données.

Swisscom peut, en cas d'incidents qu'elle ne serait pas en mesure de résoudre elle-même, octroyer à des fabricants / partenaires de maintenance technique suisses et étrangers un accès temporaire et contrôlé aux systèmes à des fins d'analyse / de suppression des dérangements. Dans certains cas, les données clients peuvent également être visibles pour ces tiers ou être transmises au partenaire pour analyse des défauts sous forme de protocoles d'erreurs. Un tel accès aux systèmes est validé temporairement par un technicien Swisscom dédié pour les partenaires qui se sont engagés vis-à-vis de Swisscom concernant les dispositions relatives à la protection des données.

Lorsque le client utilise les applications mobiles et Web dans le cadre de FSS, les dispositions de Mitel en matière de licence et de protection des données sont applicables. Le client n'ignore pas que les données sont alors stockées dans un cloud, et que Mitel peut accéder aux données du client.

7.5 Durée minimale et fin du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Sauf disposition contraire, chaque partie peut résilier par écrit le contrat avec effet en fin d'un mois civil, en observant un préavis de trois mois. Une telle résiliation ne pourra toutefois intervenir avant l'expiration d'une durée de contrat minimale prévue. Cette durée minimale est définie dans le contrat et commence à courir avec la prise d'effet du contrat.

Si le contrat est résilié avant la mise en service à l'initiative du client, ou à celle de Swisscom pour des motifs sérieux comme un retard de paiement ou une violation du contrat par le client, le client est tenu de payer à Swisscom le montant des redevances mensuelles jusqu'à l'expiration de la durée de contrat minimale. Ce montant est facturé en une seule fois dans le décompte final. En cas de dégât total, l'accord de service prend fin à la réception par Swisscom de la notification du client. Sous réserve de l'existence d'une faute exclusivement imputable à Swisscom, le client est tenu de verser les redevances convenues jusqu'au terme de la durée minimale de contrat définie, et de rembourser la valeur vénale de l'infrastructure détruite. Swisscom procède seul à l'évaluation de l'étendue du dommage.