



Leistungsbeschreibung

# **Microsoft Cloud Services von Swisscom**

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Übersicht</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Service Design &amp; Definitionen</b>	<b>4</b>
2.1	Aufbau des Service	4
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	5
2.3	Glossar, Abkürzungen und Legenden	5
<b>3</b>	<b>Kernleistungen</b>	<b>6</b>
3.1	Essential Services	7
3.1.1	Swisscom Marketplace	7
3.1.2	Swisscom Incident Hotline	8
3.1.3	Lizenzportfoliomanagement	10
3.1.4	Abrechnung Microsoft Cloud Leistungen	11
<b>4</b>	<b>Unterstützende Leistungen</b>	<b>11</b>
4.1	Einmalige Leistungen	11
4.2	Wiederkehrende Leistungen	11
<b>5</b>	<b>Service Level</b>	<b>11</b>
5.1	Service Level Agreement	11
5.2	Service Level Reporting	13
5.3	Entschädigungsregelung	13
<b>6</b>	<b>Rechnungsstellung und Mengenreport</b>	<b>13</b>
6.1	Rechnungsstellung	13
6.2	Mengenreport	14
<b>7</b>	<b>Datenschutz</b>	<b>14</b>
7.1	Datenhaltung	14
7.2	Datenbearbeitung durch Dritte	14
<b>8</b>	<b>Besondere Regelungen</b>	<b>15</b>
8.1	Lizenzen	15
8.2	Leistungsabgrenzung	15
8.2.1	Leistungen von Microsoft	15
8.3	Lifecycle Management und Änderungen des Leistungsumfangs	16
8.4	Weitere Bestimmungen	16

## 1 Übersicht

Der Service «Microsoft Cloud Services von Swisscom» bietet dem Kunden einen Cloud Service, der in die Kundenumgebung integriert wird sowie die entsprechende Lizenzierung. Der Kunde kann die Funktionen unabhängig vom Arbeitsplatz, über die Firmengrenzen hinweg nutzen. Swisscom bietet den Service als Abonnement an. Der Kunde erhält die notwendigen Zugangsdaten, Programme sowie Nutzungsrechte (Lizenzen) für die Dauer des Abonnements.

Der Service basiert auf Cloud Lösungen von Microsoft. Swisscom ergänzt die Leistungen von Microsoft und tritt dem Kunden gegenüber als Ansprechpartner für Störungen, Lizenzmanagement, Lizenzverwaltungs-Portal und als Rechnungsteller auf.

Der Service zeichnet sich u.a. durch die folgenden wichtigsten Merkmale und Funktionalitäten aus:

- Bereitstellung und Betrieb des Webportals für die Lizenzverwaltung (Marketplace) mit API-Anbindung an die Microsoft Cloud Services
- Incident Hotline für Entgegennahme, Triagierung, Weiterleitung und Tracking von Störungen
- Management des durch die Swisscom zur Verfügung gestellten Microsoft Lizenzportfolios
- Verrechnung der Services

Der Service wird in den Rechenzentren von Microsoft bereitgestellt, mit Ausnahme des Marketplace, welcher in den Rechenzentren von Swisscom bereitgestellt wird.

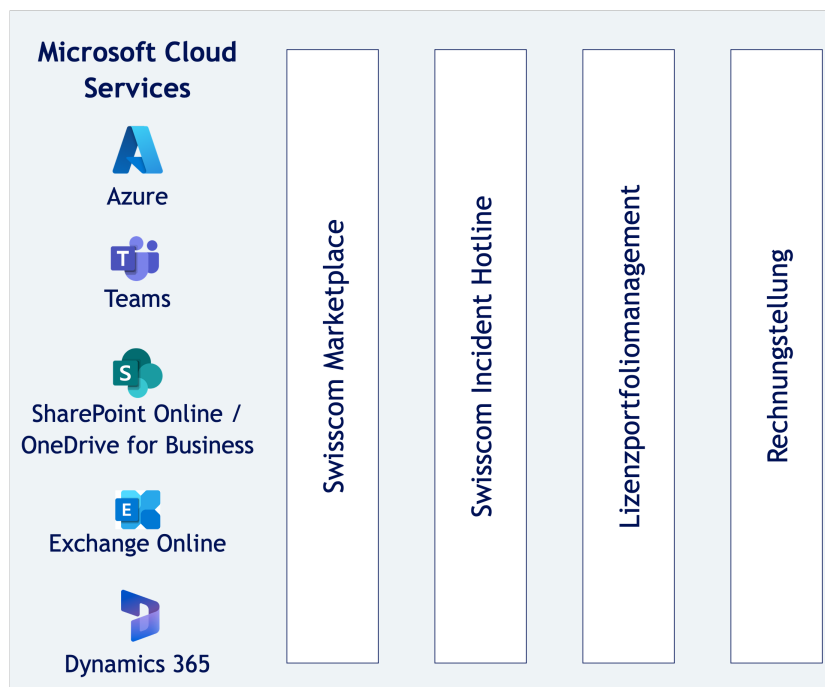
Der Service wird grundsätzlich gemäss den Leistungsbeschreibungen von Microsoft erbracht, welche auf Microsoft Webseiten (u.a. unter <https://www.microsoft.com/microsoft365>, <https://www.microsoft.com/dynamics365>, <https://www.microsoft.com/azure>) aufgeführt sind. Die Angebote von Swisscom können leicht variieren. Swisscom publiziert die aktuellsten Angebote und Kosten jeweils im Dokument «Preisliste für Microsoft Cloud Services von Swisscom» (im unten beschriebenen Viva Engage (Yammer) Kanal oder per E-Mail).

Für die durch Microsoft erbrachten Leistungen gelten das Microsoft Customer Agreement, die Product Terms von Microsoft, die Microsoft-SLA sowie die Microsoft Definitionen (siehe Abschnitt 8.2.1) in der jeweils aktuellen Version.

## 2 Service Design & Definitionen

### 2.1 Aufbau des Service

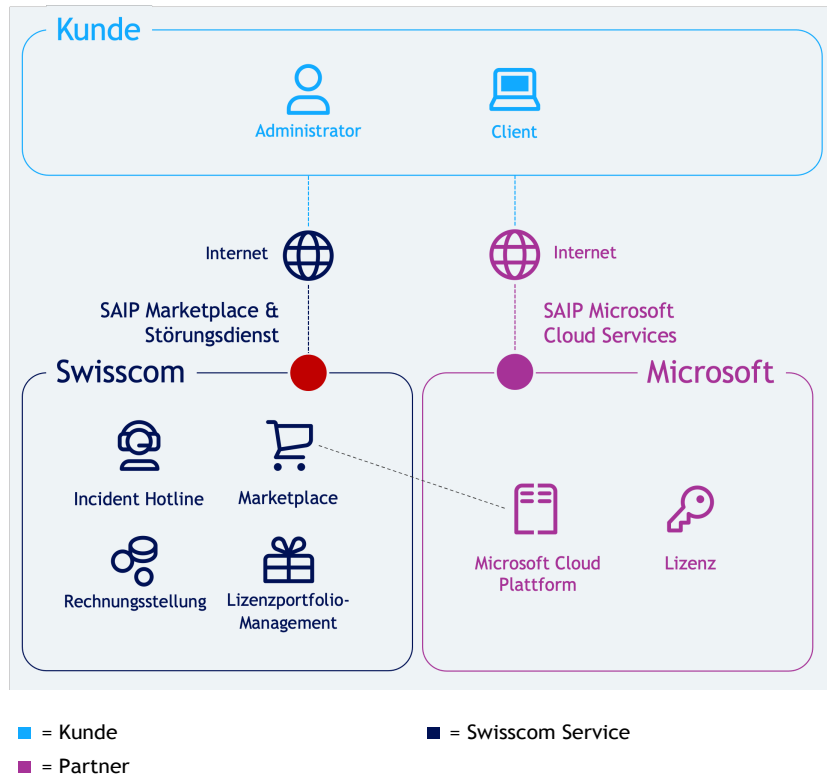
Der Service ist schematisch wie folgt aufgebaut:



■ = Swisscom Service

## 2.2 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, überwacht und die erbrachten Service Levels ausgewiesen werden.



### Definition der SAIPs

SAIP	Definition
SAIP Marketplace & Störungsdienst	Der SAIP befindet sich für den Swisscom Marketplace an der Internetkonnektivität des Swisscom Rechenzentrums und für den Störungsdienst an den jeweiligen Kanälen, über welche der Störungsdienst verfügbar ist (Telefon, Email, My Swisscom Business Portal).
SAIP Microsoft Cloud Services	Gemäss Bedingungen von Microsoft, siehe Abschnitt 8.2.1

## 2.3 Glossar, Abkürzungen und Legenden

### Glossar und Abkürzungen

Glossar	Definitionen
(Swisscom) Marketplace	Von Swisscom bereitgestelltes Lizenzverwaltungsportal
Cloud Solution Provider	Microsoft Partnerprogramm für Cloud Licensing Reselling Partner

Glossar	Definitionen
Granular Delegated Administration Privileges	Granulare Administrationsrechte für die Verwaltung der Kundentenanten durch Swisscom Mitarbeiter. Diese werden unter anderem benötigt, damit die Swisscom im Falle einer Störung den Kunden direkt auf seinem Tenant unterstützen oder ein Ticket bei Microsoft eröffnen kann. Mit diesen Granular Delegated Administration Rechten haben dedizierte Swisscom Mitarbeiter (aus dem Swisscom Supportteam) jederzeit Zugriff auf den Kundentenant und können dort eingeschränkt (entsprechend den bewilligten Rechten) den Tenant administrieren, User hinzufügen/löschen, Passwörter der User zurücksetzen, Störungstickets für den Kunden bei Microsoft eröffnen usw.

Abkürzungen	Definitionen
CSP	Cloud Solution Provider
GDAP	Granular Delegated Administration Privileges
SAIP	Service Access Interface Point
SSLP	Standard Service Level Parameter

### Symbole zur Spezifikation des Leistungsumfangs

Symbol	Bedeutung
●	Im Service standardmässig enthalten und im Preis inbegriffen
▲	Mitwirkungs- oder Beistellpflicht des Kunden
△	Von Kunden bei Bedarf vorzunehmende Tätigkeit (Leistungsabgrenzung)

Für die Spezifikation des Leistungsumfangs innerhalb von Optionen haben die Symbole nur dann Gültigkeit, wenn die Option vom Kunden bezogen wird.

### Die Definition von Verantwortlichkeiten

Bei der Spezifikation von Tätigkeiten werden jeweils die Verantwortlichkeiten wie folgt festgehalten:

Verantwortlichkeit	Bedeutung
K	Verantwortlichkeit des Kunden
S	Verantwortlichkeit von Swisscom

## 3 Kernleistungen

Die folgenden Leistungen sind im Kontext des Service erhältlich:

Kernleistungen	Microsoft Cloud Services von Swisscom
<b>Essential Services</b>	
Swisscom Marketplace	●
Swisscom Incident Hotline	●
Lizenzportfoliomanagement	●
Abrechnung Microsoft Cloud Leistungen	●

## 3.1 Essential Services

### 3.1.1 Swisscom Marketplace

#### Merkmale / Funktionalitäten

Verwaltung der Microsoft Cloud Lizenzen Services im Self-Service durch den Kunden (oder Swisscom Partner) auf einem Webportal		●
Darstellung der Rechnungsrohdaten/Details (Belege) für die auf dem Marketplace verwalteten Microsoft Cloud Abonnemente		●

#### Einmalige Tätigkeiten

Den Kunden/Account(s) auf dem Swisscom Marketplace erfassen	S	●
Einen neuen Microsoft Cloud Tenant für den Kunden auf dem Marketplace aufschalten (falls gewünscht) oder einen bestehenden Microsoft Cloud Tenant des Kunden mit dem Marketplace verbinden	S	●
Neue Lizenztypen für den Tenant des Kunden auf dem Marketplace (und damit über API auf dem Microsoft Cloud Tenant des Kunden) aufschalten	S	●

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Microsoft Cloud Services Lösungen von Microsoft gemäss den Microsoft Bedingungen (soweit nicht durch Swisscom abweichend angegeben) auf dem Marketplace bereitstellen	S	●
Die Marketplace Infrastruktur (inkl. API Anbindungen) in den Rechenzentren von Swisscom bereitstellen	S	●
Lizenzmengen für durch Swisscom aufgeschaltete Lizenztypen auf dem Marketplace verwalten	K	△
Wartungsfenster des Marketplace über das Viva Engage (Yammer)-Netzwerk melden. Dies erfolgt spätestens 10 Arbeitstage im Voraus, in Spezialfällen (Notfälle, Sicherheitspatches usw.) auch ohne Vorankündigung Wartungsfenster erlaubt	S	●

## Bedingungen / Bestimmungen

---

Swisscom kann für Leistungen Partner einsetzen.

Swisscom kann anstelle des Marketplaces auch einen manuellen Prozess zur Verfügung stellen.

Swisscom darf unabhängig von internen Regelungen bzw. Verhältnissen des Kunden und Handelsregistereinträgen ohne weitere Überprüfung der Berechtigung davon ausgehen, dass die vom Kunden bei der Bestellung oder nachträglich durch den Kunden im Bestellportal (Marketplace oder my Swisscom Business) angegebenen Personen berechtigt sind, für den Kunden zu handeln (Anscheinsvollmacht). Der Kunde anerkennt vorbehaltlos, dass alle Bestellungen, Kündigungen usw., die er darüber zukommen lässt, als von ihm beziehungsweise als von bevollmächtigten Benutzern verfasst und autorisiert gelten. Der Kunde ist sich insbesondere bewusst, dass getätigte Bestellungen in der Regel nicht mehr widerrufen oder vor Ablauf der definierten Laufzeit gekündigt werden können.

Alle Microsoft Cloud Services Editionen auf dem Swisscom Lizenzbestellportal (Marketplace) haben eine fest konfigurierte Vertragsdauer von einem, 12 oder 36 Monaten. Bei jeder Initialbestellung einer Edition/ Lizenz muss die jeweilige Vertragsdauer und die Verrechnungsfrequenz gewählt werden. Die Vertragsdauer beginnt ab der ausgeführten Bestellung auf dem Swisscom Marketplace. Nach der Bestellung kann die Edition während der Vertragsdauer nicht mehr gekündigt und die Menge der Anzahl Lizenzen pro Edition nicht reduziert werden. Diese werden über die gesamte Vertragslaufzeit verrechnet. Erlaubt sind Erhöhungen der Anzahl Lizenzen. Upgrades des Lizenztyps auf einen «höheren» Lizenztyp sind gemäss Microsoft Regeln teilweise erlaubt. Die jeweils diesbezüglich geltenden Regeln können bei Swisscom angefragt werden.

Alle Editionen können von jeder Partei jederzeit auf dem Marketplace auf das Ende der gewählten Vertragsdauer gekündigt werden, womit auch die Fakturierung endet. Nach ungekündigtem Ablauf der Vertragsdauer, erneuert sich die Vertragsdauer automatisch um dieselbe Laufzeit wie davor und kann erst auf das Ende der neuen Vertragsdauer im Marketplace gekündigt werden.

### 3.1.2 Swisscom Incident Hotline

#### Merkmale / Funktionalitäten

---

Bereitstellen einer Ansprechstelle zur Störungsbehandlung und Kommunikation zu Microsoft. Die Ansprechstelle ist über unterschiedliche Kanäle verfügbar (Telefon, Email usw.) ●

Einforderung von Servicegutschriften im Fall von SLA Verletzungen bei Microsoft durch den Kunden ●

#### Einmalige Tätigkeiten

---

Die Ansprechpersonen des Kunden bekanntgeben, welche Supporttickets bei der Swisscom eröffnen dürfen K ▲

Die vom Kunden bekanntgegebenen Ansprechpersonen für den Support in den Swisscom Support Tools einrichten S ●

Die (granularen) Delegated Administrationsrechte für Swisscom als CSP Partner auf dem Microsoft Cloud Tenant des Kunden akzeptieren K ▲

Gewünschte Professional Service spezifizieren und in Auftrag geben, z.B. Konfiguration der Service Umgebung auf dem Microsoft Online Portal sowie Unterstützung bei der Anpassung der Client Umgebung des Kunden K △



### Wiederkehrende Tätigkeiten

Störungen entgegennehmen (auch für Marketplace oder Verrechnungsprobleme), initial troubleshooten, triagieren und (falls nötig) bei Microsoft über den von Swisscom mit Microsoft aktiven «Premier Support for Partners» Vertrag eröffnen	S	●
Bei Microsoft eröffnete Tickets aktiv tracken und sicherstellen, dass diese schnellstmöglichst gelöst werden (inkl. Starten von Eskalationsmassnahmen)	S	●
Swisscom auffordern eine Eskalation bei Microsoft zu starten (falls die Störungsbehebung aus Sicht des Kunden zu langsam vorangeht)	K	△
Swisscom auffordern eine Servicegutschrift bei Microsoft zu monieren (falls aus Sicht des Kunden das SLA von Microsoft verletzt wurde)	K	△
Gutschriften einer SLA Verletzung einfordern, wenn der Incident aus Sicht des Kunden zu einer SLA Verletzung geführt hat	S	●
Sicherstellen, dass die GDAP Rechte nur im Auftrag des Kunden genutzt (z.B. bei einer Störung oder für das Erbringen eines separat vereinbarten zusätzlichen Managed Services) und nicht missbraucht werden	S	●
Sicherstellen, dass der Swisscom zugeordnete Foreign Principal User auf allen CSP Azure Subscriptions des Kunden permanent Besitzer (Owner) oder Mitwirkender (Contributor) Rechte haben	K	▲
Systeme, auf welchen der Service verwendet wird, gemäss den online dokumentierten Systemanforderungen von Microsoft, zur Zeit der Drucklegung <a href="https://products.office.com/de-ch/office-system-requirements">https://products.office.com/de-ch/office-system-requirements</a> aktualisieren	K	▲
Die kundenseitig vorausgesetzten Datenklassifizierungs- und Sicherheitsrichtlinien bei der Nutzung des Service von Swisscom einhalten und durchsetzen	K	▲
Verwendung von Zugangsinformationen sowie Passwörter verantworten. Wirksame Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch treffen. Passwörter regelmässiges ändern, geeignete wählen und sorgfältig aufbewahren	K	▲
Alle über den Zugang authentisierten Aktivitäten verantworten. Möglicher Missbrauch der Accounts oder sicherheitsrelevante Vorfälle im Zusammenhang mit dem Onlinedienst unverzüglich mitteilen	K	▲

## Bedingungen / Bestimmungen

Nur der Swisscom bekanntgegebene Kundenadministratoren sind berechtigt, Störungen der Swisscom zu melden. Kunden können einen IT Partner beauftragen, sie zu vertreten.

Endnutzersupport, Hilfe bei Problemlösungen aufgrund falscher Konfiguration durch den Kunden usw. sind nicht im Serviceumfang enthalten. Der Kunde kann solche Leistungen über einen separaten Vertrag bei der Swisscom beziehen.

Für Trial Editionen besteht kein Anspruch auf Support.

Eine Störung liegt vor, wenn Serviceteile oder der ganze Onlineservice nicht mehr zur Verfügung stehen.

Swisscom ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen den Missbrauch der Granularen Delegated Administrationsrechte.

Um eine SLA Verletzung von Microsoft monieren zu können, muss der Kunde wenige Tage nach Auftreten der Störung ein Ticket über die Swisscom bei Microsoft eröffnet haben und zeitnah eine SLA Verletzung reklamieren.

Swisscom arbeitet beim Vertrieb des Produkts Microsoft Cloud Services teilweise mit Partnern zusammen. Wurde dem Kunden das Produkt Microsoft Cloud Services via einen solchen Partner vermittelt, ist dieser auch primäre Ansprechstelle des Kunden für Supportanfragen und Störungsmeldungen, die der Partner im Namen von Swisscom entgegennimmt (und danach an Swisscom weiterleitet). In den Fällen, in denen Swisscom mit dem Kunden ohne einen solchen Partner den Vertrag abgeschlossen hat, oder wenn der Partner nicht innert nützlicher Zeit erreichbar ist bzw. reagiert, können Supportanfragen und Störungsmeldungen direkt an Swisscom gerichtet werden.

### 3.1.3 Lizenzportfoliomanagement

#### Einmalige Tätigkeiten

Eine in vertrags- und produktrelevanten Angelegenheiten verantwortlichen Person bestimmen, welche den Viva Engage (Yammer) Kanal abonniert. Auf Viva Engage (Yammer) sind der Name und die E-Mail-Adresse für andere Microsoft Cloud Services Kunden von Swisscom einsehbar. Falls der Kunde Viva Engage (Yammer) nicht beitreten möchte, muss er sich im Kontaktformular eintragen ( <a href="http://www.swisscom.ch/yammer">http://www.swisscom.ch/yammer</a> )	K	▲
Ein Viva Engage (Yammer) Netzwerk als Kommunikationskanal für wichtige Informationen zum Produkt ( <a href="http://www.yammer.com/signup">www.yammer.com/signup</a> und <a href="https://www.yammer.com/office365swisscom/">https://www.yammer.com/office365swisscom/</a> ) zur Verfügung stellen	S	●
Swisscom als CSP Provider auf dem Microsoft Cloud Tenant des Kunden akzeptieren	K	▲

#### Wiederkehrende Tätigkeiten

Eine Swisscom Preisliste für die Microsoft Cloud Lizenzen zur Verfügung stellen	S	●
Monatlich die Änderungen von Microsoft (Namensänderungen, Preisanpassungen, neue Lizenztypen, löschen von Lizenztypen usw.) verfolgen und bei Bedarf die Swisscom Preisliste anpassen und auf dem Viva Engage (Yammer) Kanal kommunizieren	S	●
Bei einer Nutzung von Lizenztypen, welche bei Microsoft im Phase-Out sind, den Kunden informieren und Ersatzlizenztypen empfehlen	S	●
Bei programmatischen Anpassungen des CSP Microsoft Partner Programms, welche für die Kunden relevant sind, den Kunden informieren	S	●
Sämtliche Software Lizenzen (wie OS-Lizenzen usw.) zur Nutzung des Service beistellen	K	▲

### Bedingungen / Bestimmungen

---

Anpassungen der Preisliste sind für jeweils per genanntem Datum für neue Lizenzbestellungen gültig.

Die jeweils verfügbaren Ausprägungen und die dafür geltenden Preise können der jeweils gültigen Preisliste für Microsoft Cloud Services von Swisscom entnommen werden.

Lizenzportfoliomanagement beinhaltet alle Microsoft Cloud Services, welche Bestandteil der Preisliste Microsoft Cloud Services von Swisscom sind.

## 3.1.4 Abrechnung Microsoft Cloud Leistungen

### Einmalige Tätigkeiten

---

Swisscom die gewünschte Verrechnungsmethode bekanntgeben	K	▲
Die Verrechnungsmethode in den Swisscom Verrechnungssystemen einrichten	S	●

### Wiederkehrende Tätigkeiten

---

Die auf dem Swisscom Marketplace aufgeschaltete User Lizenztypen mit dem Preis der Swisscom Preisliste dem Kunden gemäss gewählter Verrechnungsperiode verrechnen	S	●
Kosten von Azure Consumption (inkl. Lizenztypen welche verbrauchsabhängig verrechnet werden), Reservierungen, Savings Plan, Azure Marketplace Bestellungen usw. über API von der Microsoft abholen und auf der Swisscom Rechnung verrechnen	S	●
Eine von Microsoft bewilligte Servicegutschrift dem Kunden auf der Swisscom Rechnung gutschreiben	S	●

### Bedingungen / Bestimmungen

---

Microsoft stellt Swisscom die Azure Verrechnungsdaten eines Monats erst Mitte des Folgemonats vollständig zur Verfügung. Die Verrechnung der Azure Kosten durch Swisscom erfolgt deshalb jeweils mit einem Monat Verzögerung.

## 4 Unterstützende Leistungen

### 4.1 Einmalige Leistungen

Alle im Rahmen des Service erbrachten einmaligen Leistungen sind bei den Kernleistungen aufgeführt.

### 4.2 Wiederkehrende Leistungen

Alle im Rahmen des Service erbrachten wiederkehrenden Leistungen sind bei den Kernleistungen aufgeführt.

## 5 Service Level

### 5.1 Service Level Agreement

Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security und Continuity), der Service Level Metriken sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen wie insbesondere dem Basisdokument «SLA-Definitionen».

Folgende Service Levels gelten für den Service. Bei mehreren möglichen Service Levels erfolgt die Auswahl im Servicevertrag.

Service Level Variante	Definition
Business	SAIP Marketplace & Störungsdienst - Service Level Variante mit Support Mo-Fr
Enterprise	SAIP Marketplace & Störungsdienst - Service Level Variante mit 7x24h Support

## SSLP Operation Time

			Business	Enterprise
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	●
Provider Maintenance Window (PMW)	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●	●

### Bedingungen / Bestimmungen

Wartungsarbeiten für Service Elemente des Services werden an Randzeiten durchgeführt. Die Wartungsarbeiten erfolgen dank Redundanz im System unterbruchsfrei.

Für die «Microsoft Cloud Services» gelten am SAIP «Microsoft Cloud Services» die von Microsoft bekanntgegebenen SLA Servicelevel und Zielwerte gemäss Abschnitt 8.2.1

## SSLP Support Time

			Business	Enterprise
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	●	—
	Mo-So	00:00-24:00	—	●
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●	●

### Bedingungen / Bestimmungen

Für die «Microsoft Cloud Services» gelten am SAIP «Microsoft Cloud Services» die von Microsoft bekanntgegebenen SLA Servicelevel und Zielwerte gemäss Abschnitt 8.2.1

## SSLP Availability

		Business	Enterprise
Service Availability	Best Effort	●	●

### Bedingungen / Bestimmungen

Für die «Microsoft Cloud Services» gelten am SAIP «Microsoft Cloud Services» die von Microsoft bekanntgegebenen SLA Servicelevel und Zielwerte gemäss Abschnitt 8.2.1

## SSLP Process

Bezüglich dem SSLP Process sind für den vorliegenden Service keine Service Levels vorgesehen.

## SSLP Performance

Bezüglich dem SSLP Performance sind für den vorliegenden Service keine Service Levels vorgesehen.

## SSLP Security

	Business	Enterprise
Basic (ITSLB)	●	●

Security Services	Definition
Basic (ITSLB)	Der IT Security Level Basic (ITSLB) ist angelehnt an die in den ISO27001:2012 beschriebenen Massnahmen und beinhaltet die im Detail beschriebenen Leistungen gemäss Swisscom Basisdokument «Information Security».

#### Bedingungen / Bestimmungen

Für die «Microsoft Cloud Services» gelten am SAIP «Microsoft Cloud Services» die von Microsoft bekanntgegebenen SLA Servicelevel und Zielwerte gemäss Abschnitt 8.2.1. Ausserdem ist Microsoft vollständig verantwortlich für die Plattformsicherheit der Microsoft Cloud Services («Microsoft Cloud Services»).

### SSLP Continuity

		Business	Enterprise
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort   RPO Best Effort	●	●

#### Bedingungen / Bestimmungen

Für die «Microsoft Cloud Services» gelten am SAIP «Microsoft Cloud Services» die von Microsoft bekanntgegebenen SLA Servicelevel und Zielwerte gemäss Abschnitt 8.2.1

## 5.2 Service Level Reporting

Im Umfang des Service wird kein Standard Service Level Reporting erbracht.

## 5.3 Entschädigungsregelung

Kann der Kunde durch einen mehr als 3 Arbeitstage dauernden Service Outage des Marketplace keine kostenpflichtige Änderung durchführen und entstehen dadurch für diesen Zeitraum höhere Lizenzkosten, werden diese rückvergütet. Der Kunde muss dazu den Service Outage mit einem genauen Fehlerbeschreibung selbstständig melden. Der Service Outage gilt ab Störungsmeldung an Swisscom.

Swisscom haftet nicht für Service Outages, welche durch eine verzögerte Inbetriebnahme entstehen.

Die Entschädigungsregelung für Microsoft Cloud Services ist im Microsoft SLA beschrieben (siehe Abschnitt 8.2.1).

## 6 Rechnungsstellung und Mengenreport

### 6.1 Rechnungsstellung

Die folgenden Angaben werden auf der Rechnung ausgewiesen bzw. sind für die Rechnungsstellung relevant:

Preisposition	Einheit / Periode	Minimalbezug / -Fakturierung	Maximalbezug / -Fakturierung	Inkludierte Menge
Lizenzen				
Microsoft Cloud Lizenzen	Menge/Monat oder Menge/Jahr	1	Uneingeschränkt	—
Azure Consumption	Menge/Monat	1	Uneingeschränkt	—

## Bedingungen / Bestimmungen

---

Die Rechnungsstellung für die Microsoft Cloud Services Editionen erfolgt gemäss den auf dem Swisscom Marketplace bei der Aufschaltung hinterlegten Bedingungen.

Die Rechnungsstellung erfolgt für den Dienst bei monatlicher Fakturierungsperiode jeweils per Ende Monat oder bei 12 respektive 36 monatlicher Fakturierungsperiode einmalig für die ganze Fakturierungsperiode per Ende Monat des Monats der Aufschaltung der Lizenzen auf dem Swisscom Marketplace. Nach Ablauf der Fakturierungsperiode wird diese automatisch mit dem zu diesem Zeitpunkt gültigen Preis gemäss Swisscom Preisliste verlängert, falls der Kunde die Lizenzen nicht gekündet oder mutiert hat. Die Verrechnung läuft für die jeweiligen Fakturierungsperioden weiter wie oben beschrieben.

Die Pflicht zur Bezahlung beginnt am Tag der Aufschaltung der Dienste. Sie besteht auch in Fällen, wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen (z.B. Domainname nicht vorhanden), noch nicht benutzt werden kann. Bei angebrochenen Monaten kann für jeden Tag ein Dreissigstel der monatlichen Gebühr in Rechnung gestellt werden. Bei Erhöhung der Anzahl Lizenzen erfolgt die Fakturierung jeweils pro rata (ab dem Tag der Erhöhung).

Die Details zum jeweils verrechneten Betrag auf der Swisscom Rechnung sind im Marketplace einsehbar.

## 6.2 Mengenreport

Im Umfang des Service wird kein Mengen-Reporting erbracht.

## 7 Datenschutz

### 7.1 Datenhaltung

Die Daten sind in der Schweiz gehalten.

### 7.2 Datenbearbeitung durch Dritte

Für die Datenbearbeitung inkl. Auftragsdatenbearbeitung von Kundendaten durch Microsoft gelten die unten unter Ziffer 8.2.1 aufgeführten Vertragsbedingungen (inkl. «Data Protection Addendum» und «Amendment for Switzerland»). Microsoft ist direkter Auftragsdatenbearbeiter gegenüber dem Kunden und nicht Unter-Auftragsbearbeiter von Swisscom.

Bezüglich der übrigen, von Swisscom selbst erbrachten Leistungen handelt Swisscom als Verantwortlicher im datenschutzrechtlichen Sinne. Für die Datenbearbeitung gelangt die Datenschutzerklärung von Swisscom zur Anwendung (abrufbar unter <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>). Swisscom darf Hilfspersonen aus dem In- und Ausland beiziehen und diesen unter Einhaltung der Vorgaben aus dem Datenschutzgesetz die Datenbearbeitung übertragen.

Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzer des Service über die Datenbearbeitung durch Swisscom zu informieren und/oder die gegebenenfalls notwendigen Zustimmungen einzuholen.

## 8 Besondere Regelungen

### 8.1 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. Darüber hinaus ist der Kunde dazu verpflichtet, Swisscom auf Nachfrage oder bei kundenseitigen Veränderungen alle relevanten Lizenzinformationen (zum Beispiel präzise Beschreibung von Art, Anzahl und Laufzeit der Lizenzen insbesondere zum Nachweis der korrekten Lizenzierung für Swisscom interne Audits) zu liefern. 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.

### 8.2 Leistungsabgrenzung

#### 8.2.1 Leistungen von Microsoft

Swisscom tritt bezüglich der Leistungen von Microsoft als Handelspartner von Microsoft auf und vertritt den Kunden bei der Beauftragung der entsprechenden Leistungen gegenüber Microsoft. Swisscom hat keinen Einfluss auf Fehler, Updates, Änderungen der Funktionalität usw. in den Microsoft-Programmen und Onlinediensten wie z.B. Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft Teams, Microsoft Office usw. Swisscom übernimmt für Handlungen und Unterlassungen von Microsoft (insbesondere Qualität der Leistungserbringung, Funktionalitäten der Produkte sowie den Umgang von Microsoft mit Daten des Kunden in Bezug auf Datenschutz und Geheimhaltung) weder eine Gewährleistung noch eine Haftung.

Auf der Microsoft Website sind die jeweils anwendbaren Vertragsgrundlagen für die Microsoft-Leistungen in der jeweils aktuellen Version einsehbar. Der Kunde erklärt sich ausdrücklich mit den Bedingungen, seinen Rechten und Pflichten einverstanden und ist sich bewusst, dass diese direkt gegenüber Microsoft gelten:

- Microsoft Customer Agreement: verfügbar über Shortlink <https://aka.ms/customeragreement>
- Microsoft Product Terms (inkl. Online Service Terms und Service Level für Microsoft Onlinedienste, SLA) für das Cloud Solution Provider (CSP) Programm: verfügbar über Shortlink [Commercial Licensing Terms](https://aka.ms/commerciallicensingterms) (microsoft.com)
- Microsoft Products and Services Data Protection Addendum (DPA), welches als Addendum für die Product Terms gilt und auf folgendem Link verfügbar ist: [Licensing Documents](https://aka.ms/microsoftproductsandservicesdataprotectionaddendum) (microsoft.com) inklusiv zugehöriges Amendment für die Schweiz (Amendment for Switzerland regarding Microsoft Products and Services Data Protection Addendum)
- Für Kunden aus der Finanzindustrie, welche der Aufsicht durch die FINMA unterliegen und die Leistungen von Microsoft in diesem Bereich nutzen wollen sowie für Kunden, welche im Rahmen des Leistungsbezugs Daten durch Microsoft bearbeiten lassen, welche dem Geschäfts-, Bank- oder Berufsgeheimnis unterstehen, bietet Microsoft zusätzliche Vertragsdokumente an, welche Swisscom dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellen kann.

Die Prüfung/Beurteilung, ob diese Bestimmungen für die entsprechende Nutzung des Service durch den Kunden geeignet/genügend sind (insbesondere bezüglich Datenschutz und Geheimhaltung), obliegt der alleinigen Verantwortung des Kunden.

## 8.3 Lifecycle Management und Änderungen des Leistungsumfangs

Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Änderungen können jedoch auch durch den Austausch elektronischer Willenserklärungen (z.B. Webordering) vereinbart werden, sofern eine klare Identifikation des Vertragspartners durch Swisscom möglich ist.

Modifikationen der in den Dokumenten ausgewiesenen Prozessleistungen sowie Anpassungen von Produktleistungen an den aktuellen Stand der Technik benötigen nicht der Schriftform und können durch Nachführung nicht unterschriebener Mitteilungen erfolgen. Swisscom ist ermächtigt, die jeweils gültigen Preise anzupassen (insbesondere bei Preisänderungen durch Microsoft). Swisscom teilt dem Kunden mindestens 20 Tage im Voraus mit, auf welchen Zeitpunkt aktualisierte Leistungen und/oder Preise in Kraft treten. Die Mitteilungen werden namentlich online im Viva Engage (Yammer)-Netzwerk oder - wenn der Kunde nicht im Viva Engage (Yammer) Netzwerk registriert ist und uns seine E-Mail-Adresse im Kontaktformular hinterlegt hat - per E-Mail zur Verfügung gestellt.

## 8.4 Weitere Bestimmungen

Aufgrund von Vorgaben von Microsoft sind die Microsoft Cloud Services von Swisscom grundsätzlich nicht einzeln, sondern nur zusammen mit weiteren Services erhältlich. Bezieht der Kunde keine weiteren Leistungen (mehr) von Swisscom, behält sich Swisscom vor, den vorliegenden Service gleichzeitig auf den Beendigungszeitpunkt der übrigen Leistungen zu kündigen.

Der Kunde kann Swisscom die Granular Delegated Administrationsrechte jederzeit entziehen. Swisscom ist diesfalls jedoch von ihren davon abhängigen vertraglichen Verpflichtungen befreit.

Der Kunde darf die Besitzer (Owner) oder Mitwirkender (Contributor) Rechte der «Foreign Principal» Rolle von Swisscom nicht von CSP Azure Subscriptions entfernen. Bei Entfernen dieser Rechte kann Swisscom den Azure Vertrag kündigen.