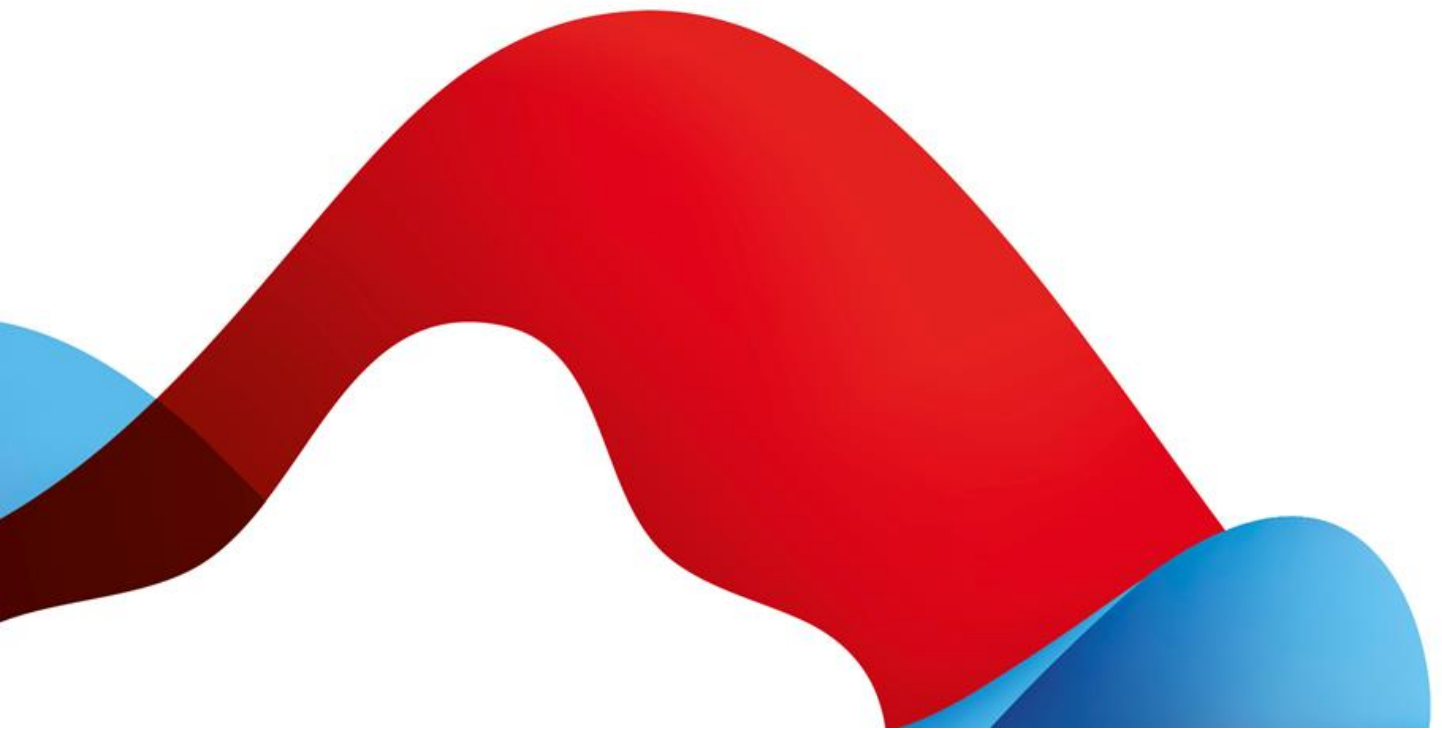




swisscom

Service Description

Cisco Webex di Swisscom





swisscom

Indice

1	Panoramica del servizio	3
2	Definizioni	4
2.1	Service Access Interface Point SAIP	4
3	Tipologie e opzioni	5
3.1	Definizione delle tipologie di prestazione e delle opzioni.....	5
3.2	Definizione delle licenze	5
4	Panoramica delle prestazioni e responsabilità	6
5	Service Level e Service Level Reporting	7
5.1	Service Level.....	7
5.2	Service Level Reporting	7
6	Fatturazione e rapporto sulle quantità	8
6.1	Fatturazione	8
7	Disposizioni particolari	8
7.1	Disposizioni generali	8
7.1.1	Licenze	8
7.1.2	Condizioni di licenza e di prodotto Cisco	8
7.1.3	Supporto online Cisco Webex.....	8
7.2	Disposizioni in materia di protezione dei dati.....	9

1 Panoramica del servizio

Il servizio Cisco Webex di Swisscom comprende un servizio di collaborazione in-the-cloud che può essere integrato nell'ambiente del cliente e le relative licenze. Le funzionalità del servizio Cisco Webex Service possono essere utilizzate indipendentemente dalla workstation e oltre i confini aziendali. Il servizio Cisco è disponibile in vari modelli. I clienti ricevono il proprio microsito specifico, i dati di accesso necessari, il software e i diritti d'uso (licenze).

Cisco Webex di Swisscom consente la comunicazione tramite audio, video e chat, la presentazione e l'elaborazione di documenti. Inoltre, le applicazioni possono essere condivise tramite una connessione Internet sicura utilizzando un browser web adatto su piattaforme PC standard e dispositivi mobili.

Inoltre, il Cisco Webex Conference Bridge può essere utilizzato per condurre e controllare conferenze telefoniche con diverse persone all'interno dell'applicazione.

Swisscom fornisce il Cisco Webex Service e coinvolge il suo partner Cisco come persona ausiliaria:

- Cisco fornisce: Supporto, gestione e manutenzione del Cloud Collaboration Service e delle applicazioni client
- Swisscom fornisce: Service desk per incidenti, supporto per nuove release / ciclo di vita, gestione e amministrazione delle licenze Webex e fatturazione.

Il Cisco Webex Service viene fornito nei data center Cisco, il Service Desk è fornito da Swisscom.

Per Cisco Webex si applicano le descrizioni dei servizi Cisco Online Webex e le norme sui servizi Cisco Online Webex (vedere capitolo 7.1.2). Le prestazioni disponibili tramite Swisscom possono variare leggermente. Il contratto di servizio regola le prestazioni concordate con il cliente.

Cisco Webex Service di Swisscom

Prestazioni di Swisscom

- Supporto 1st & 2nd Level
- Supporto Lifecycle / Release Management
- Ordine e gestione delle licenze
- Contratto e fattura di Swisscom

Prestazioni di Cisco Webex

- Micro-sito specifico del cliente (Home Environment)
- Supporto e operazione
- Cloud-Service
- Applicazioni utente
- Voice over IP

Active User Model	Named User Model	Enterprise Agreement Model
--------------------------	-------------------------	-----------------------------------

Opzioni

- Webex Call-IN, Call-Back, Toll free Call-IN
- Webex AUDIO pay per use, committed pay per use
- Webex Teams
- Device registration

2 Definizioni

2.1 Service Access Interface Point SAIP

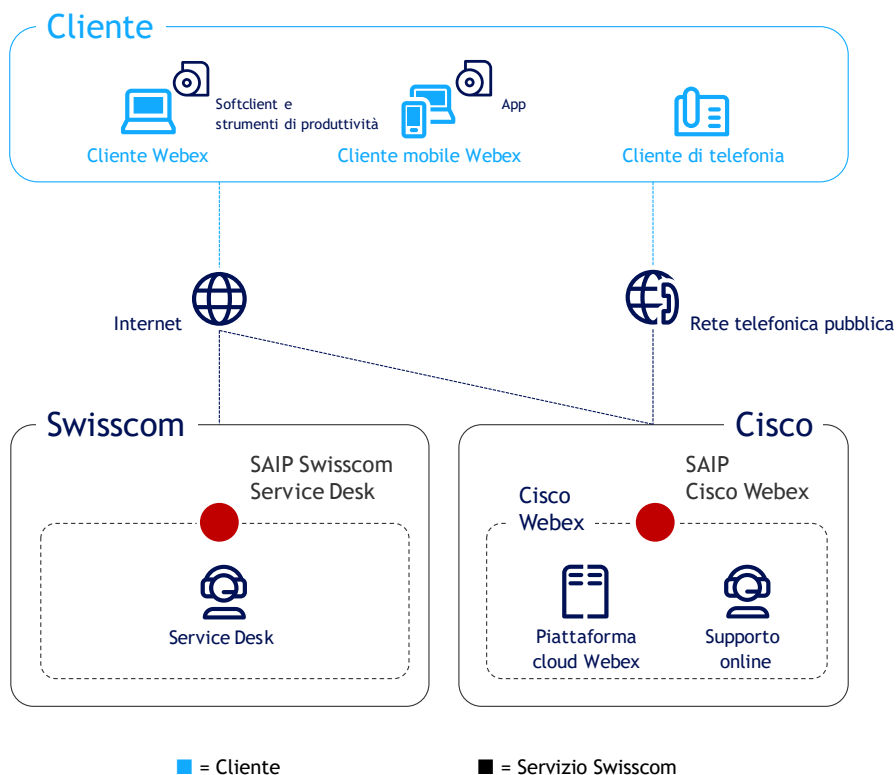
Il Service Access Interface Point (SAIP) rappresenta il punto geografico e/o logico concordato contrattualmente in cui un servizio è messo a disposizione degli user e i Service Level da qui erogati vengono monitorati e attestati.

Il servizio è fornito tramite due SAIP:

- SAIP Cisco Webex
- SAIP Swisscom Service Desk

I Service Access Interface Point non vengono monitorati in modo proattivo da Swisscom e non vengono riportati i livelli di servizio (vedi capitolo 5.1). Il contratto di licenza del software Cisco Online Webex online si applica al software Cisco Webex (vedi capitolo 7 Disposizioni particolari).

La seguente rappresentazione puramente schematica serve a illustrare le prestazioni ed i componenti del servizio Cisco Webex di Swisscom:



3 Tipologie e opzioni

Il servizio Cisco Webex è disponibile nelle versioni Webex Meetings, Webex Events, Webex Training, Webex Support e Webex Teams. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo www.webex.com.

Oltre al Cisco Webex Service, Swisscom offre le seguenti prestazioni:

Tipologia standard	Cisco Webex di Swisscom Prestazioni Swisscom-
Supporto 1st & 2nd Level	●
Supporto Lifecycle / Release Management	●
Gestione delle licenze	●
Formazione (specifica del cliente)	○

● = Standard (compreso nel prezzo) ○ = Dietro sovrapprezzo

3.1 Definizione delle tipologie di prestazione e delle opzioni

Le seguenti prestazioni sono fornite nell'ambito del servizio di Swisscom:

Prestazione/opzione	Definizione
Supporto 1st & 2nd Level	Swisscom offre assistenza nell'utilizzo del servizio e in caso di guasti tramite il service desk (vedi anche capitolo 5).
Supporto Lifecycle / Release Management	Nel caso in cui Cisco apporti modifiche rilevanti agli elementi di servizio, Swisscom informa il cliente e offre assistenza sotto forma di consulenza e, se necessario, ottimizzazione dell'offerta di servizi esistenti.
Gestione delle licenze	Eventuali aggiornamenti o declassamenti di licenze o servizi supplementari sono gestiti da Swisscom.
Formazione	Se necessario, Swisscom offre corsi di formazione personalizzati.

Gli elementi del servizio Cisco Webex sono descritti in dettaglio nel contratto di assistenza, capitolo Remunerazione. Ulteriori informazioni sui servizi sono disponibili all'indirizzo www.webex.com

3.2 Definizione delle licenze

Le seguenti opzioni di licenza sono fornite nell'ambito dei servizi Cisco Webex:

Licenza	Definizione
Named User	Ogni host riceve una licenza collegata ad un indirizzo e-mail.
Active User	Il 15% dei knowledgeworker ¹ di un'azienda determina il numero minimo di licenze da acquistare. Tra i 250 knowledgeworkers sono 40 licenze, successivamente almeno 40 licenze o il 15%. Nel primo anno verrà addebitato solo il numero minimo di licenze. In seguito, la CISCO misura l'uso effettivo nel mese 9-11 e definisce il numero di licenze da pagare nell'anno successivo. Anche se l'utilizzo è inferiore al numero minimo, il numero minimo viene sempre addebitato.
Enterprise Agreement	In questo modello, tutti i dipendenti di un'azienda ricevono una licenza Webex.

¹ Definizione: il numero di dipendenti che hanno un computer e un telefono e sono fondamentalmente in grado di utilizzare il servizio.

4 Panoramica delle prestazioni e responsabilità

Prestazioni una tantum

Attività (S = Swisscom/C = Cliente)	S	C
Erogazione del servizio		
1. Nominare una persona come amministratore del servizio (opzionale).		✓
2. Nel caso in cui il cliente non nomini una persona come amministratore, Swisscom assume questo ruolo.	✓	
3. Nominativo di una persona di contatto per il cliente in caso di aggiornamenti del Release.		✓
4. Ordinazione e attivazione del numero di licenze di servizio richieste dal cliente.	✓	
5. Formazione facoltativa del titolare della licenza da parte del cliente (a pagamento).	✓	
6. Configurazione del microsito specifico del cliente in base alle esigenze del cliente.	✓	

Prestazioni ricorrenti

Attività (S = Swisscom/C = Cliente)	S	K
Prestazioni standard		
1. Adeguamento ed espansione (licenze aggiuntive) dei servizi Cisco WebEx Cloud specifici per il cliente.	✓	
2. Connessione di nuovi utenti (secondo l'accordo).		✓
In accordo con il cliente.	✓	
3. Disattivazione degli utenti dei servizi Cisco WebEx Cloud.		✓
In accordo con il cliente.	✓	
4. Accettazione, triage ed escalation dei guasti a Cisco WebEx. Se il servizio di assistenza non è associato ad un incidente e il cliente necessita di un'altra assistenza in loco, il servizio può essere fatturato. Un incidente si verifica quando le parti di ricambio o l'intero servizio online non sono più disponibili.	✓	
5. Adattamento della configurazione, supporto all'utente finale, risoluzione dei problemi dovuti ad un'errata configurazione dei servizi eseguiti dal cliente a fronte di ordini e pagamenti separati.	✓	
6. Aggiornamento dei sistemi su cui viene utilizzato il servizio (le informazioni sui requisiti di sistema sono disponibili sul microsito specifico del cliente nel capitolo "Assistenza/Downloads").		✓
7. Conformità e applicazione delle politiche di sicurezza e classificazione dei dati richiesti dal cliente durante l'utilizzo del Servizio.		✓
8. Responsabilità per l'uso delle informazioni di accesso e delle password. Adottare misure efficaci per evitare abusi. Cambiate regolarmente le password, scegliete le password appropriate e conservatele con cura.		✓
9. Responsabilità per tutte le attività autenticate tramite accesso. Notifica immediata di possibili abusi di conti o incidenti di sicurezza in relazione al servizio online.		✓
10. Gestione dei diritti d'uso nei limiti delle quantità acquistate e della durata specificata. Prevenzione attiva dell'uso al di là delle quantità giustificate e di una certa durata.		✓
11. Segnalazione degli aggiornamenti della release del Servizio via e-mail alla persona di contatto nominata in anticipo di almeno un mese.	✓	
12. Valutazione annuale dei dati di utilizzo (numero di utenti effettivi) al fine di ricalcolare il numero di licenze (solo nel caso di abbonamenti (es. modello "Active User") e non nel modello pay-per-use).	✓	

Licenze

Obbligo di fornitura (S = Swisscom/C = Cliente)	S	C
Fornitura di licenze software		
1. Il servizio include le licenze Cisco WebEx.	✓	
2. Le licenze aggiuntive Cisco WebEx Named Host (nuovi utenti) non sono coperte dal servizio e devono essere ordinate separatamente dal cliente.		✓
3. I nuovi utenti del modello Active User possono essere attivati autonomamente dal cliente.		✓

5 Service Level e Service Level Reporting

5.1 Service Level

I seguenti Service Level si riferiscono sostanzialmente al Support Time concordati. Le definizioni dei termini (Operation Time, Support Time, Availability, Process, Performance, Security und Continuity) e la descrizione del metodo di misurazione e del reporting sono desumibili dalle altre parti integranti del contratto (ad es. «Definizione di SLA»).

Per le tipologie di servizio (vedere capitolo 3) sono disponibili i Service Level riepilogati nella tabella sottostante. Se sono possibili più Service Level per tipologia, il Service Level convenuto è specificato nel contratto individuale.

	Swisscom Service Desk	Cisco Webex	
Operation Time			
Operation Time	—	Si applicano le definizioni SLA per il servizio Cisco Webex fornito da Cisco. Service level e valori target secondo il capitolo 7.1.2.	
Provider Maintenance Window	—		
Support Time			
Support Time Lu-Ve 08:00-17:00	●		
Accettazione segnalazioni di guasto Lu-Ve 08:00-17:00	●		
Availability			
Availability KPIs	—		
Process			
Process KPIs	—		
Performance			
Performance KPIs	—		
Security			
ITSLB	●		
Continuity			
Continuity KPIs	—		

● = Standard (compreso nel prezzo) — = Non disponibile

5.2 Service Level Reporting

Per il servizio Cisco Webex di Swisscom non viene fornito alcun rapporto standard di Service Level.

6 Fatturazione e rapporto sulle quantità

6.1 Fatturazione

Swisscom fattura generalmente il servizio Webex su base mensile come fattura totale.

Le riduzioni del numero di licenze acquistate non danno diritto a rimborsi.

Se il cliente sceglie come metodo di pagamento la fattura di Swisscom, la fattura del servizio viene emessa alla fine del periodo di fatturazione (di regola mensile). L'obbligo di pagamento inizia il giorno dell'attivazione dei servizi. Lo stesso vale anche nei casi in cui il servizio non può ancora essere utilizzato dopo l'attivazione a causa di ritardi di cui Swisscom non è responsabile. Nel caso in cui siano iniziati i mesi, per ogni giorno può essere addebitato un trentesimo del canone mensile. In caso di aumento del numero di licenze o della capacità, la fatturazione sarà proporzionale (dal giorno dell'aumento). In caso di riduzione del numero di licenze o della capacità, le licenze o capacità ridotte non saranno fatturate fino alla fine del periodo di fatturazione in corso, ma a partire dal periodo di fatturazione successivo (ad eccezione dei modelli pre-paid).

Può accadere che entro un mese la capacità di riunione o l'utilizzo della memoria ordinata si discosti dalla capacità di riunione o di memoria effettivamente utilizzata e venga superata. In questo caso, l'eccedenza viene addebitata come media.

I dettagli dell'importo fatturato sono riportati nella fattura di Swisscom.

7 Disposizioni particolari

7.1 Disposizioni generali

7.1.1 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. Laddove le licenze facciano parte dei servizi offerti da Swisscom, Swisscom è tenuta a garantire la correttezza delle licenze. Le disposizioni indicate valgono anche per il software open-source.

7.1.2 Condizioni di licenza e di prodotto Cisco

Il Cliente si impegna a rispettare gli obblighi contenuti nei documenti di seguito elencati.

- Cisco Webex Software License Agreement, può essere trovato su:
http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/tc-emea.pdf
- Cisco Webex End User License Agreement, può essere trovato su:
https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/end_user_license_agreement.html
- Cisco Universal Cloud Agreement, può essere trovato su:
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/universal-cloud-agreement.pdf
- Descrizione dell'offerta: Cisco Collaboration Flex Plan per Webex, può essere trovato su:
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_collaboration_flex_plan.pdf

7.1.3 Supporto online Cisco Webex

Il supporto online è disponibile sul sito Web Cisco:

- <https://support.webex.com/MyAccountWeb/supporthome.do>
- <https://help.webex.com>

7.2 Disposizioni in materia di protezione dei dati

Per i servizi forniti da Cisco, oltre alle condizioni di licenza di cui sopra, si applicano le condizioni sulla privacy di Cisco, che si trovano nei rispettivi link. Utilizzando il Servizio, il Cliente riconosce e accetta di essere vincolato da questi termini e condizioni. Questi dati vengono elaborati e memorizzati nei data center Cisco negli Stati Uniti.

- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Sheet:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatasheet/collaboration/cisco-webex-meetings-privacy-data-sheet.pdf>
- Cisco Webex Meetings - Privacy Data Map:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-meetings-privacy-data-map.pdf>
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Sheet:
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/trust-center/docs/cisco-webex-teams-privacy-data-sheet.pdf
- Cisco Webex Teams - Privacy Data Map:
<https://trustportal.cisco.com/c/dam/r/ctp/docs/privacydatamap/collaboration/webex-teams-privacy-data-map.pdf>