



Leistungsbeschreibung

Full Service Solution FSS

Full Service Solution Standard

Inhalt

1	Übersicht	3
2	Service Design & Definitionen	4
2.1	Aufbau des Service	4
2.2	Service Access Interface Point (SAIP)	5
2.3	Glossar, Abkürzungen und Legenden	5
3	Kernleistungen	6
3.1	Service Management	7
3.1.1	Betrieb	7
3.1.2	Incident Management	7
3.1.3	Service Desk	8
3.1.4	Präventive Wartung	9
3.2	Evergreen	9
3.2.1	Ersatz der Endgeräte und Basis-Infrastruktur bei End of Support	9
3.2.2	Major Releases (Software Upgrades)	10
3.3	Ortsunabhängige Verfügbarkeit	11
3.3.1	Web und Mobile Applikationen	11
4	Unterstützende Leistungen	11
4.1	Einmalige Leistungen	11
4.1.1	Bereitstellung des Service	12
4.1.2	Beendigung des Service	12
4.2	Wiederkehrende Leistungen	13
4.2.1	Service Request (MACED)	13
5	Service Level	13
5.1	Service Level Agreement	13
5.2	Service Level Reporting	15
6	Rechnungsstellung und Mengenreport	15
6.1	Rechnungsstellung	15
6.2	Mengenreport	15
7	Datenschutz	16
8	Besondere Regelungen	16
8.1	Lizenzen	16
8.2	Leistungsabgrenzungen	17

1 Übersicht

Der Service «Full Service Solution» - auch «FSS» genannt - ist ein Managed Service für eine Kommunikations-Gesamtlösung, welche Dienstleistungen, Infrastrukturkomponenten und Lifecycle Leistungen vereint. Der Service umfasst die Telefonie und Unified Communications & Collaboration (UCC) Lösung für fixe und mobile Benutzer.

Swisscom plant, installiert, betreibt und überwacht Kommunikationslösungen beim Kunden vor Ort und /oder im Rechenzentrum von Swisscom.

Die bereitgestellte Infrastruktur (inkl. Hardware und Lizenzen) bleiben im Eigentum von Swisscom.

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

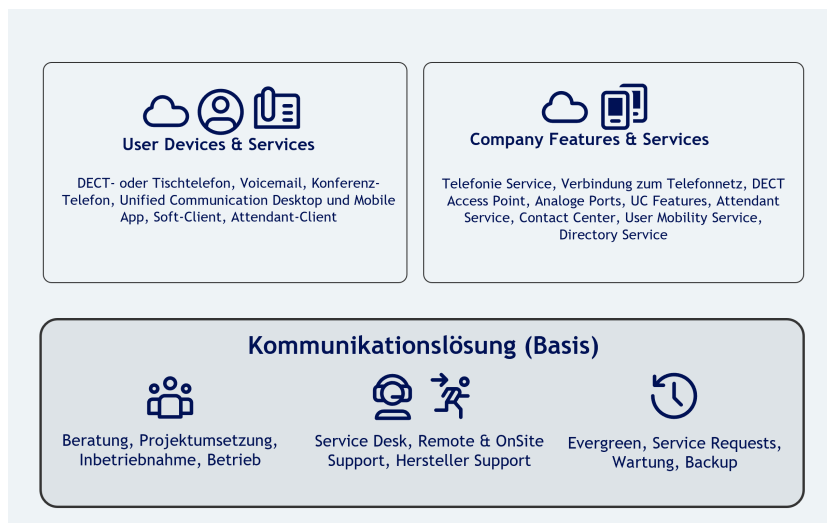
- Installation: Die Montage und die Inbetriebnahme der Basisleistungen erfolgen durch Swisscom.
- Bereitstellung von Funktionalitäten: Swisscom stellt die vereinbarten Funktionalitäten am Kunden-Standort oder im Rechenzentrum der Swisscom zur Nutzung bereit.
- Betrieb der bereitgestellten Software und Hardware.
- Service: Swisscom stellt vereinbarte Services für den Betrieb und Unterhalt bereit (Behebung von Störungen, Erweiterung und Änderung der Lösung).
- Evergreen: Swisscom sorgt dafür, dass die verwendete Installation für die bereitgestellten Funktionalitäten dem aktuellen Stand der Technik entspricht.

Mit «Full Service Solution» - «Full Service Solution Standard» - nachfolgend auch «Service» genannt - erfolgt der Aufbau und der Betrieb der Infrastruktur am Standort des Kunden.

2 Service Design & Definitionen

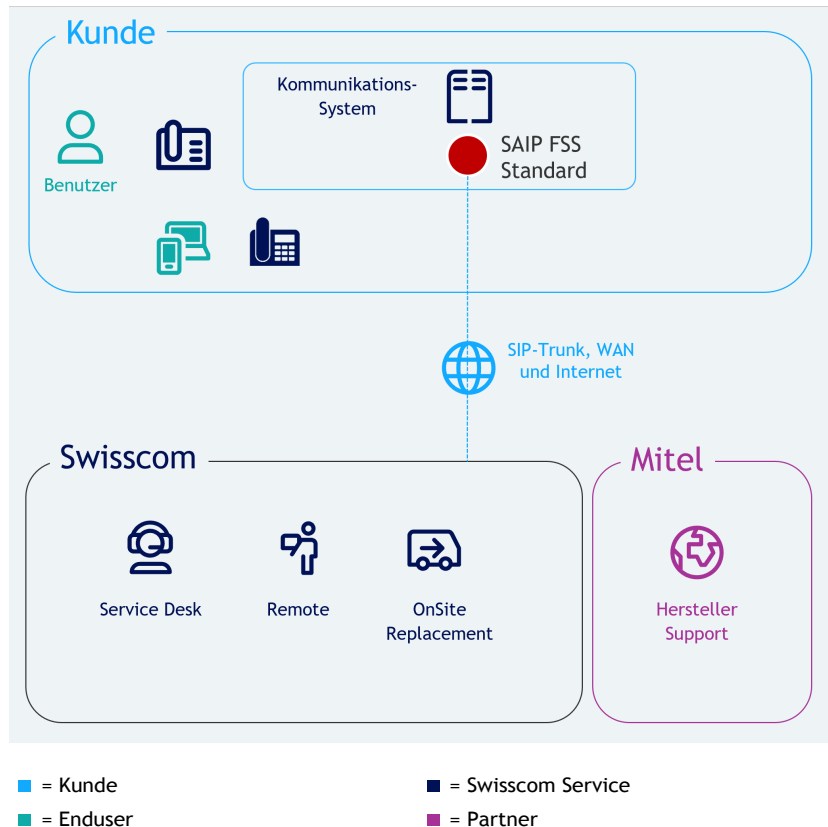
2.1 Aufbau des Service

Der Service ist schematisch wie folgt aufgebaut:



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 FSS Standard	Der SAIP befindet sich für den Leistungsumfang der vorliegenden Leistungsbeschreibung innerhalb der Kundeninfrastruktur.

2.3 Glossar, Abkürzungen und Legenden

Glossar und Abkürzungen

Glossar	Definitionen
Basisdienstleistung	Der Service besteht aus der vereinbarten Basisdienstleistung sowie möglichen kostenpflichtigen Zusatzleistungen (Optionen).
Erweiterung	Der Service wird für eine vertraglich definierte Anzahl Benutzer und Features erbracht. Für jeden weiteren Benutzer oder Features des Service richtet Swisscom eine zusätzliche kostenpflichtige Erweiterung ein.
Feature	Eigenschaft einer Funktionalität, oder die Beschreibung einer Applikation als Teil des Gesamtsystems.

Glossar	Definitionen
Funktionalität	Die Leistung umfasst ausschliesslich der Erbringung der Funktionalität und räumt dem Kunden keinen Anspruch auf den Einsatz eines bestimmten CPE ein. Swisscom kann eingesetzte Hard- und Software jederzeit durch funktional gleichwertige oder höherwertigere Komponenten ersetzen.
Abkürzungen	Definitionen
CPE	Customer Premise Equipment
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
○	Nicht im Service enthalten, jedoch gegen separate Vergütung erhältlich
▲	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	Full Service Solution Standard
Service Management	
Betrieb	●
Incident Management	●
Service Desk	●
Präventive Wartung	●
Evergreen	
Ersatz der Endgeräte und Basis-Infrastruktur bei End of Support	●
Major Releases (Software Upgrades)	●
Ortsunabhängige Verfügbarkeit	
Web und Mobile Applikationen	○

3.1 Service Management

Swisscom kümmert sich um die ganze Verwaltung der Kommunikations-Lösung.

3.1.1 Betrieb

Merkmale / Funktionalitäten

Verantwortung und Verwaltung des Betriebs der Lösung durch Swisscom für den Kunden. ●

Einmalige Tätigkeiten

An den vereinbarten Standorten die vereinbarten Funktionalitäten zur Verfügung stellen	S	●
Im Rahmen der Inbetriebnahme die für den Betrieb der Telekommunikationslösung notwendigen Systemlizenzen installieren	S	●
Die Lizenzbestimmungen vom Softwarehersteller im Rahmen der Inbetriebnahme akzeptieren	K	▲
Die Infrastruktur im Eigentum des Kunden, welche durch den Kunden als Basis zur Verfügung gestellt wird (u.a. Wartungsleistungen für PC-Systeme, insbesondere Vermittlungssysteme) installieren, konfigurieren und betreiben	K	▲

Wiederkehrende Tätigkeiten

Lizenzen für die Software Assurance nach deren Ablauf erneuern	S	●
Swisscom proaktiv über Änderungen am Kundenequipment informieren (z.B. Netzwerk-Komponenten, Active Directory, DNS Server, DHCP Server, Firewall, Exchange usw.), welche eine Auswirkung auf den Betrieb der Lösung zur Folge haben könnten	K	▲
Auf Anfrage von Swisscom ein schriftliches Inventar betreffend die Ausrüstung (einschliesslich Software) erstellen, welche an Kundennetzwerken (inkl. Hausinstallation) angeschlossen ist. Falls Swisscom die erforderlichen Informationen nicht erhält, trägt der Kunde allfällige daraus entstehende Nachteile und Kosten	K	△

Bedingungen / Bestimmungen

Der Kunde sorgt dafür, dass über die gesamte Vertragsdauer das Daten-Netzwerk VoIP Ready ist.

Der Kunde ist verantwortlich für die sichere Unterbringung von Systemdokumentation, Systemsoftware und der Datensicherungs-Datenträger an einem für Swisscom zugänglichen Ort.

3.1.2 Incident Management

Im Rahmen von Incident Management kümmert sich Swisscom um sämtliche Störungen, die den Service betreffen.

Merkmale / Funktionalitäten

Aufhebung von allfälligen Störungen, die den Service betreffen, durch Swisscom. Zur Grundleistung der Störungsbehebung gehören: ●

- Konfigurationsanpassungen (Workaround)
- Patching von Applikations Software der zentralen Lösungskomponenten
- Das Einpflegen/Wiederherstellen von den letztmals gesicherten Kundendaten
- Das Neuaufsetzen der Kommunikationslösung im Rahmen der vertraglich vereinbarten Features, sowie das Einspielen der als Backup zur Verfügung gestellten Daten.

Einmalige Tätigkeiten

Swisscom und deren Partner zur Sicherstellung der Fernwartungsverbindung vom Betriebszentrum aus über das Datennetz zu den von Swisscom bereitgestellten Applikationsservern und Service-Komponenten (Remote Access) ermächtigen.	K	▲
---	---	---

Wiederkehrende Tätigkeiten

Dem Kunden telefonische und Online Zugänge zur Verfügung stellen (Service Desk), über welche er seine vertragsadministrativen Bedürfnisse melden kann	S	●
Ein Ticket für jeden separaten Incident eröffnen	S	●
Via Service Desk Auskunft über den Status der Bearbeitung (Ticket) geben	S	●
Dem Kunden den erfolgreichen Abschluss des Kundenanliegens melden und das Ticket schliessen	S	●
Innerhalb der Support Time Ersatzmaterial und, sofern erforderlich, einen vor-Ort Einsatz bereitstellen. Vor-Ort-Arbeiten sind im Preis inbegriffen	S	●
Die vor Ort Arbeiten an im Service enthaltenen Komponenten ausführen	S	●
Unmittelbar nach Eröffnung eines Incident Tickets den Fernzugriff für Swisscom mindestens bis zur Schliessung des eröffneten Trouble Tickets einschalten, falls der Fernzugriff nicht permanent eingeschaltet ist	K	▲
Für jeden Störfall individuell entscheiden, ob die Störungseingrenzung und -behebung mittels Fernzugriffs oder vor Ort erfolgt und die Dringlichkeit der Störung einstufen	S	●
Defekte Hardware-Komponenten ersetzen, die mit dem Austausch im Eigentum von Swisscom bleiben	S	●
Das Reparaturgut wenn sinnvoll durch Hardware und/oder Software mit vergleichbarer oder verbesserter Funktionalität austauschen	S	●
Die ersetzten (defekten) Hardware-Komponenten innerhalb einer Kalenderwoche an die kommunizierte Adresse von Swisscom zurücksenden, falls der Austausch nicht durch Swisscom vor Ort erfolgt	K	△
Während der Vertragsdauer und im Rahmen der Lieferbarkeit durch die Hersteller für die Verfügbarkeit von Ersatzteilen der vertraglich gewarteten Komponenten sorgen	S	●

Bedingungen / Bestimmungen

Der Kunde erlaubt Swisscom oder einem von Swisscom beauftragten Partner den Zugriff auf die eigene Telekommunikationslösung mittels Fernwartung.

3.1.3 Service Desk

Über den Service Desk stellt Swisscom dem Kunden telefonische und Online Zugänge zur Verfügung, über welche er seine vertragsadministrativen Bedürfnisse melden kann.

Wiederkehrende Tätigkeiten

Via Service Desk ein Ticket für jeden separaten Incident eröffnen	S	●
Via Service Desk Auskunft über den Status der Bearbeitung (Ticket) geben	S	●
Via Service Desk dem Kunden den erfolgreichen Abschluss des Kundenanliegens melden und das Ticket schliessen	S	●

3.1.4 Präventive Wartung

Im Rahmen der präventiven Wartung werden folgende Einzelleistungen durchgeführt:

- Check des zentralen Kommunikationssystems
- Analyse von Fehlerspeichern und die Ergreifung entsprechender Korrekturmassnahmen
- Einspielen verfügbarer erforderlicher Minor Releases oder Software Patches
- Backup: Sichern der Systemkonfigurations- und Kundendaten. Backups können beim Kunden wie auch bei Swisscom aufbewahrt werden.

Die präventive Wartung wird einmal jährlich vor Ort entweder von Swisscom oder von einem von Swisscom beauftragter Partner durchgeführt.

Merkmale / Funktionalitäten

Erkennung potenzieller Probleme an der Kommunikationslösung des Kunden und rechtzeitige Korrektur durch präventive Wartung ●

Wiederkehrende Tätigkeiten

Die für die Serviceerbringung erforderlichen Minor Releases oder Software-Patches einspielen	S	●
Minor Releases (Hotfixes, Security Patches, usw.) gemäss Risikoeinschätzung einspielen	S	●
Falls nötig und von Swisscom verlangt, Tests von den umgesetzten Changes durchführen	K	△

Bedingungen / Bestimmungen

Über die im Rahmen der präventiven Wartung enthaltenen Leistungen entscheidet Swisscom.

3.2 Evergreen

Evergreen beinhaltet den abnutzungsbedingten Ersatz der Endgeräte sowie das Release Management.

3.2.1 Ersatz der Endgeräte und Basis-Infrastruktur bei End of Support

Wenn im Service enthaltene Hardware Komponenten das End of Support Datum erreichen, kümmert sich Swisscom um deren Ersatz.

Merkmale / Funktionalitäten

Einsatz von State-of-the-Art Komponenten ●

Wiederkehrende Tätigkeiten

Die im Service enthaltenen Endgeräte und Basis-Infrastruktur bei Erreichung des End of Support Datums des Herstellers durch gleichwertige aktuelle Geräte ersetzen	S	●
Eigenständig über den Ersatz der Endgeräte bei nicht Erreichung des End of Support Datums entscheiden	S	●

Bedingungen / Bestimmungen

Über den Ersatz der Endgeräte entscheidet Swisscom.

Swisscom kann die eingesetzte Hardware jederzeit durch funktional gleichwertige oder höherwertigere Komponenten ersetzen.

3.2.2 Major Releases (Software Upgrades)

Wenn Major Releases vom Hersteller veröffentlicht werden, kümmert sich Swisscom darum, die betroffenen Komponenten des Service zu aktualisieren.

Merkmale / Funktionalitäten

Sicherstellung, dass der Stand des Service immer State-of-the-Art ist



Wiederkehrende Tätigkeiten

Test, Freigabe und Einführung von neuen Software Releases (Major Releases) sicherstellen

S



Das Release Management für die im Vertrag enthaltenen Komponenten sicherstellen

S



Major Releases (Software Upgrades) gemäss eigener Risikoeinschätzung einspielen

S



Das Releasemanagement für eigene Client Software, Umsysteme, Geräte (Mobile Devices), welche nicht im Vertragsumfang enthalten sind, mit den Releasezyklen von Swisscom rechtzeitig abstimmen

K



Bedingungen / Bestimmungen

Swisscom behält sich vor, einzelne Releases vom Hersteller zu überspringen.

Der Kunde stellt sicher, dass neu eingesetzte Client Software Versionen den Vorgaben von Swisscom entsprechen. Allfällige Mehrkosten werden dem Kunden nach Aufwand separat in Rechnung gestellt.

3.3 Ortsunabhängige Verfügbarkeit

Der Kunde kann optional von den Leistungen der Telekommunikationslösung auch ausserhalb der im Servicevertrag definierten Standorte profitieren.

3.3.1 Web und Mobile Applikationen

Mittels optionalen Web und Mobile Applikationen kann der Service standortunabhängig genutzt werden.

Merkmale / Funktionalitäten

Ortsunabhängige Kommunikation mittels Web- und Mobile Applikation		○
---	--	---

Einmalige Tätigkeiten

Die nötigen Lizenzen in den FSS Vertrag des Kunden integrieren	S	○
Eine funktionierende Verbindung zwischen der Telefonvermittlungsanlage des Kunden und dem Mittel CloudLink sicherstellen	S	●
Die Lizenzbestimmungen vom Softwarehersteller im Rahmen der Inbetriebnahme akzeptieren	K	▲

Wiederkehrende Tätigkeiten

Für die korrekte Lizenzierung der Web und Mobile Applikationen während der ganzen Vertragslaufzeit sorgen	S	●
Erneuerung der Lizenzen für die Web und Mobile Applikationen nach deren Ablauf	S	●

Bedingungen / Bestimmungen

Der Kunde akzeptiert, dass im Fall von Nutzung von Web und Mobile Applikationen die Daten in einer Cloud gespeichert werden und der Hersteller Mittel die Daten des Kunden einsehen kann.

Swisscom ist diesbezüglich nicht Vertragspartner des Kunden und übernimmt keine Verantwortung für die Funktionalität, Verfügbarkeit, Datenschutz und Datensicherheit der App und der darüber ausgetauschten Daten.

4 Unterstützende Leistungen

4.1 Einmalige Leistungen

Die folgenden einmaligen Leistungen werden im Rahmen des Service erbracht:

Einmalige Leistungen	Full Service Solution Standard
Bereitstellung des Service	●
Beendigung des Service	●

4.1.1 Bereitstellung des Service

Einmalige Tätigkeiten

Den Service in Betrieb nehmen und dokumentieren	S	●
Die Eignung der eigenen Infrastruktur zu den technischen Anforderungen des Service prüfen	K	▲
Die Richtigkeit und Vollständigkeit der eigenen Angaben sowie die Auswirkungen von allfälligen Modifikationen verantworten	K	▲
Die Eignungsabklärung für den Kunden optional zu den jeweils aktuellen Preisen und Konditionen durchführen	S	○
Die Cordless-Zonen ausmessen und die Verkabelung bereitstellen	K	▲
Die bestehenden Netzwerke anpassen oder erweitern	K	▲
Die für die Inbetriebnahme erforderlichen Kundendaten erfassen und bereitstellen	K	▲
Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Kundendaten verantworten	K	△
Die für den Service erforderliche Konfiguration in kundenseitigen IT-Systemen (z.B. Active Directory, DHCP Server, DNS Server, Firewall, Exchange...) gemäss den Vorgaben von Swisscom (inkl. der Vergabe von erforderlichen Zugriffsrechten) einrichten	K	▲
Die kundenspezifische Konfiguration bei der Programmierung der CPE verantworten	K	△
Die notwendige Infrastruktur, wie namentlich geeignete Räume, die Vornahme baulicher Massnahmen, Hausinstallation, Klimaanlage und Stromversorgung (inkl. Betriebsstrom) am Kundenstandort rechtzeitig auf eigene Kosten erstellen und unterhalten	K	▲
Die für die vereinbarte Funktionalität erforderliche Infrastruktur in dafür geeigneten Räumlichkeiten des Kunden am Kundenstandort liefern, aufstellen und einbauen	S	●
Funktionstests des Service durchführen	S	●
Bei der Inbetriebnahme und bei der Durchführung von Funktionstest des Service, falls nötig, mitwirken	K	△
Ausgewählte technische Personen kundenseits einmalig kurz instruieren	S	●
Die Anlage, inkl. deren Komponenten gemäss Abnahmeprotokoll pro Standort, übergeben	S	●
Den Kundenstandort zum Swisscom Netz verbinden	K	△
Mehrere Kundenstandorte verbinden	K	▲

Bedingungen / Bestimmungen

Der Kunde muss die erforderlichen Infrastrukturarbeiten mindestens 5 Arbeitstage vor einem vereinbarten Inbetriebnahmedatum abschliessen.

4.1.2 Beendigung des Service

Einmalige Tätigkeiten

Die Infrastruktur in dem Zustand an Swisscom zurückgeben, der sich aus dem vertragsgemässen Gebrauch ergibt	K	▲
Die Anlageteile des Managed Service sowie die Endgeräte demontieren, abholen und entsorgen	S	●

Bedingungen / Bestimmungen

Mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses endet auch das Recht des Kunden (Nutzungslizenz) zur Nutzung der durch Swisscom zur Verfügung gestellten Software.

Fehlende Komponenten werden dem Kunden zum Neuwert in Rechnung gestellt (exklusive Kaufartikel).

4.2 Wiederkehrende Leistungen

Die folgenden wiederkehrenden Leistungen werden im Rahmen des Service erbracht:

Wiederkehrende Leistungen	Full Service Solution Standard
Service Request (MACED)	●

4.2.1 Service Request (MACED)

Über Service Request (MACED) kann der Kunde Änderungen an der aktuellen Service-Konfiguration beantragen. Es gibt fünf Arten von Änderungsaufträgen:

- Move: ein Umzug eines bestehenden CPE innerhalb eines Gebäudes wird ausgeführt.
- Add: ein zusätzliches CPE wird installiert und eingerichtet.
- Change: es werden Benutzerdaten verwaltet (Ändern eines Namens oder einer Telefonnummer; Ändern einer Gruppenschaltung; Zurücksetzen eines Passwortes).
- Exchange: Ein bestehendes CPE wird durch ein anderes ausgetauscht.
- Delete: Ein CPE wird demontiert und zurückgenommen.

Wiederkehrende Tätigkeiten

Eine Service Request Anfrage via Sales-Partner oder Online Portal eröffnen	K	▲
Die vom Kunden gewünschten Änderungen vornehmen	S	●
Den Status der Service Request im Online Portal verfolgen	K	△
Dem Kunden die Aufwände für die Implementierung separat in Rechnung stellen	S	●
Die Kosten für erforderliche Anpassungen an der Hausinstallation oder dem LAN, die für die Konfigurationsänderung notwendig sind, tragen	K	▲

Bedingungen / Bestimmungen

Der Kunde trägt die Kosten für die Implementierung.

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
SLA Standard	Standard Service Level Ausprägung für Kunden, die Supportleistungen von Montag bis Freitag während standard Bürozeiten benötigen.
SLA Advanced	Erweiterte Service Level Ausprägung für Kunden, die länger am Tag und auch am Samstag Supportleistungen benötigen.
SLA Premium	Premium Service Level Ausprägung für Kunden, die rund um die Uhr Supportleistungen benötigen.

SSLP Operation Time

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	●	●

SSLP Support Time

			SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
Support Time	Mo-Fr	07:00-18:00	●	—	—
	Mo-Sa	06:00-22:00	—	●	—
	Mo-So	00:00-24:00	—	—	●
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●	●	●

SSLP Availability

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

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

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

SSLP Security

	SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
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».

SSLP Continuity

		SLA Standard	SLA Advanced	SLA Premium
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort	●	●	●

5.2 Service Level Reporting

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

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
Full Service Solution	Fixpreis/Monat	1	Uneingeschränkt	—

Bedingungen / Bestimmungen

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils rückwirkend für den vergangenen Monat.

Der Preis für die Service-Dauerleistungen wird monatlich einmal anhand der im Auftrag des Kunden installierten Lösungskomponenten neu definiert.

In der Zwischenzeit erfolgte Änderungen wirken sich auf den Preis der laufenden Periode aus.

6.2 Mengenreport

Im Umfang des Service wird kein Mengen-Reporting erbracht.

7 Datenschutz

Swisscom handelt in Bezug auf die vom Kunden im Rahmen des vorliegenden Service ihr anvertrauten Personendaten als Auftragsdatenbearbeiterin im datenschutzrechtlichen Sinne. Für die Datenbearbeitung gelangt die mit dem Kunden separat vereinbarte Vereinbarung zur Auftragsdatenbearbeitung (ADV) sowie die dazugehörigen Anhänge zur Anwendung.

Swisscom darf Hilfspersonen aus dem In- und Ausland beiziehen und diesen unter Einhaltung der Vorgaben aus dem Datenschutzgesetz und der ADV die Datenbearbeitung übertragen. Angaben zu Unterauftragsbearbeitern von Swisscom sind der jeweils aktuellen Subprocessor-Liste zu entnehmen

Die von Swisscom für den vorliegenden Service getroffenen technischen und organisatorischen Massnahmen sind nach der Beurteilung von Swisscom angemessen für den Schutz von allen Arten von Personendaten, welche der Kunde Swisscom im Rahmen der Nutzung des Service anvertraut.

Swisscom ist unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorgaben zur Bearbeitung der personenbezogenen Daten in anderen Ländern/Regionen berechtigt, hat jedoch den Kunden vorgängig darüber zu informieren. Der Kunde kann gegen die Bearbeitung in anderen Ländern/Regionen aus wichtigen rechtlichen Gründen schriftlich innerhalb einer Frist von 30 Tagen Einspruch erheben.

Im Rahmen eines Zugriffs/Transfers der Daten aus oder in das Ausland werden die folgenden Massnahmen gegen unbefugtes Bearbeiten getroffen:

- Kein Zugriff auf der Kundenanlage aus dem Ausland.
- Es werden ausschliesslich Logs von Kunden bei Bedarf (Supportfall) analysiert.

In Bezug auf die Nutzung der Web und Mobile Applikationen von Mitel gilt:

Für Datenübermittlungen zwischen dem Kunden und Mitel basierend auf der Nutzung der Web und Mobile Applikationen von Mitel gelten die Datenschutzregelungen gemäss den Bestimmungen von Mitel. Swisscom übernimmt dafür keinerlei Verantwortung und Mitel ist in Bezug auf solche Datenübermittlungen nicht Unter-Auftragsdatenbearbeiter bzw. Hilfsperson von Swisscom. Es obliegt ausschliesslich dem Kunden, die Rechtmässigkeit und Eignung von solchen Datenübermittlungen für seine Zwecke zu beurteilen sowie durch technische Massnahmen oder Einstellungen im Produkt gegebenenfalls einzuschränken. Diese Regelung gilt auch in einem allfälligen Supportfall mit Unterstützung von Swisscom, in welchem Swisscom Mitel gegebenenfalls Daten des Kunden stellvertretend für den Kunden zugänglich macht.

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 Leistungsabgrenzungen

Die zur Leistungserbringung erforderliche Infrastruktur kann teilweise oder als Ganzes zur nicht exklusiven Nutzung bereitgestellt werden und kann durch Swisscom auch ausserhalb des Kundenstandortes installiert sein.

Der Betrieb kann Zugriffe eines Swisscom Partners auf die Server beinhalten.

Nicht in der Grundleistung enthalten sind namentlich:

- Die für den Service erforderlichen Netzwerke (insbesondere die Hausinstallation, das Telefonienetz und die LAN-Verkabelung), Betriebs- und Verbrauchsmaterial (z.B. Datenträger, Endgeräteverkabelung, Batterien, Akkus usw.).
- Die Überprüfung des LANs auf VoIP-Tauglichkeit.
- Die Anpassung oder Erweiterung der bestehenden Netzwerke.
- Die Ausmessung von Cordless-Zonen und Bereitstellung der Verkabelung.
- Die kundenspezifische Konfiguration bei der Programmierung der CPE.
- Die kundenspezifischen Schulungen (ausführlicher als die Kurzanleitung).
- Die Installation, Konfiguration und den Betrieb der CPE im Eigentum des Kunden. U.a. Wartungsleistungen für PC-Systeme, insbesondere Vermittlungssysteme, welche durch den Kunden als Basis zur Verfügung gestellt werden.
- Die Verteilung, Installation, Konfiguration und den Betrieb von bereitgestellter Client Software.