



swisscom

Descrizione delle prestazioni

Microsoft Cloud Services di Swisscom





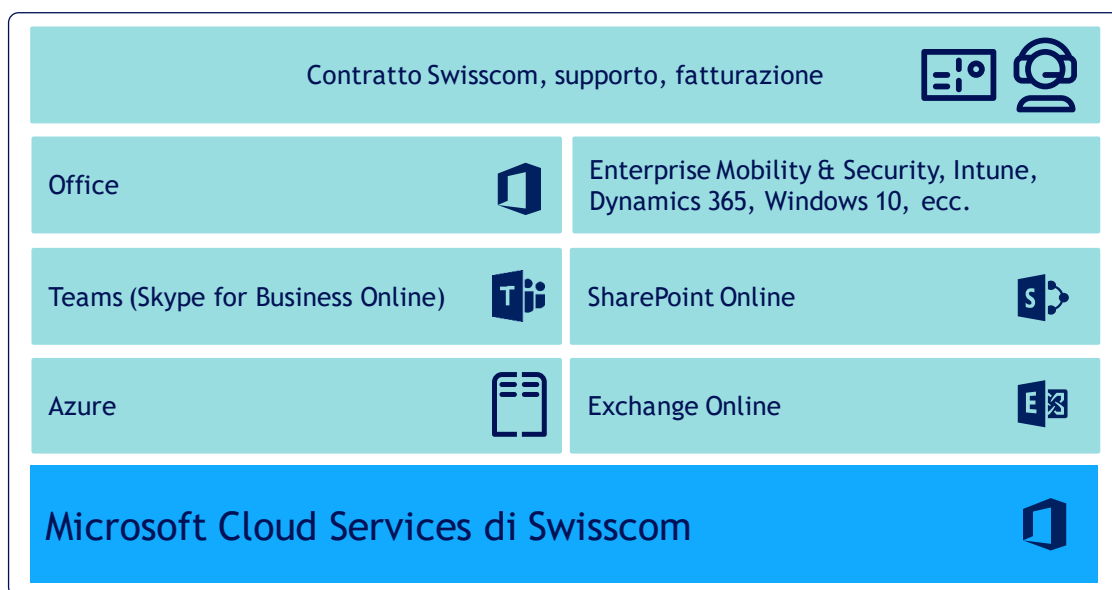
swisscom

Indice

1	Panoramica del servizio	3
2	Definizioni	4
2.1	Service Access Interface Point (SAIP).....	4
3	Tipologie e opzioni	4
4	Descrizione delle prestazioni e responsabilità	5
5	Service Level e Service Level Reporting	7
5.1	Service Level.....	7
5.2	Service Level Reporting	7
5.3	Regolamentazione di indennità	7
6	Fatturazione	8
6.1	Fatturazione	8
7	Regolamentazioni particolari	8
7.1	Licenze	8
7.2	Prestazioni di Microsoft	8
7.3	Protezione dei dati.....	9
7.4	Altre regolamentazioni	9
7.5	Edizioni dei Microsoft Cloud Services.....	10

1 Panoramica del servizio

Con il servizio Microsoft Cloud Services di Swisscom il cliente beneficia di un Cloud Service che viene integrato nel suo ambiente e della relativa licenza. Il cliente può utilizzare le funzioni in maniera indipendente dalla postazione di lavoro, oltre i confini aziendali. Mediante i pacchetti di software Microsoft disponibili a titolo opzionale come Office, Project e Visio, il cliente può elaborare offline dati sul computer e, in presenza di connessione internet, sincronizzarli con il cloud. Swisscom offre il servizio sotto forma di abbonamento. Il cliente riceve i necessari dati di accesso, programmi e diritti di utilizzo (licenze) per la durata dell'abbonamento.



Il servizio si basa su soluzioni cloud di Microsoft. Swisscom integra le prestazioni di Microsoft e si presenta nei confronti del cliente quale interlocutore in caso di disservizi (guasti) e in veste di emittente delle fatture.

Swisscom eroga le seguenti prestazioni nell'ambito del servizio:

- helpdesk per Incident;
- messa a disposizione e gestione del portale web per l'amministrazione delle licenze (Marketplace) con connessione API all'operatività delle applicazioni dei Microsoft Cloud Services;
- accesso/ordine dei seguenti servizi (servizi e licenze) presso Microsoft per conto del cliente.

Prestazioni di Microsoft fornite secondo le condizioni di Microsoft:

- messa a disposizione, gestione e manutenzione di infrastruttura, centro di calcolo e prestazioni operative delle applicazioni;
- concessione delle licenze relative al software.

Il servizio è fornito nei centri di calcolo di Microsoft, ad eccezione del Marketplace che è messo a disposizione nei centri di calcolo di Swisscom.

In linea di massima il servizio è erogato conformemente alle descrizioni delle prestazioni di Microsoft riportate sui siti web di Microsoft (in particolare su <https://www.microsoft.com/microsoft365>, <https://www.microsoft.com/dynamics365>, <https://www.microsoft.com/azure>). È possibile che le offerte di Swisscom divergano leggermente. Swisscom pubblica le offerte e i costi aggiornati nel documento «Listino prezzi per Microsoft Cloud Services di Swisscom» (nel canale Yammer descritto di seguito o tramite posta elettronica).

Alle prestazioni fornite da Microsoft si applicano il Microsoft Customer Agreement, le condizioni per l'utilizzo dei Prodotti (Product Terms) di Microsoft, gli SLA di Microsoft e le definizioni di Microsoft (v. sezione 7.2) nella rispettiva versione aggiornata.

2 Definizioni

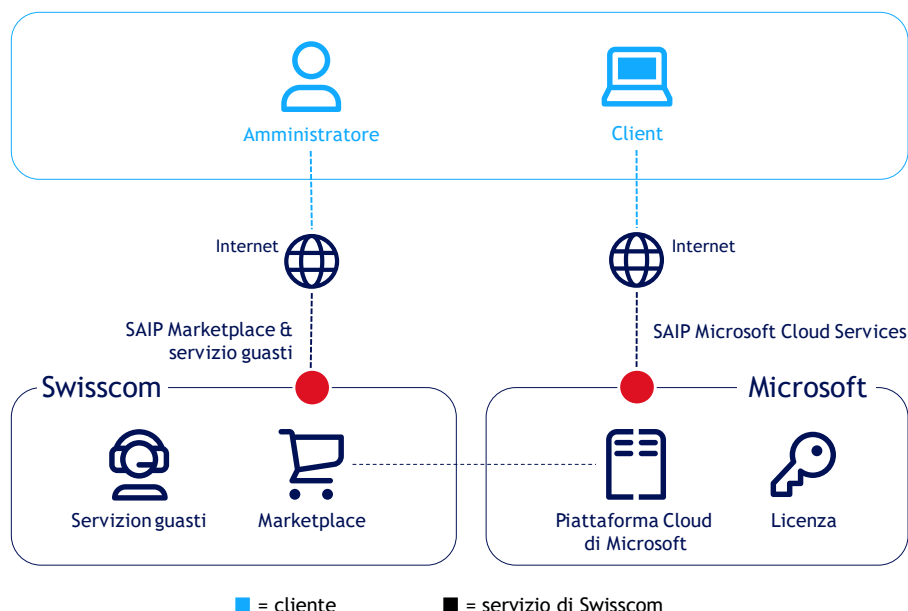
2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

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

Il servizio ha due SAIP:

- SAIP Marketplace e Servizio guasti
- SAIP Microsoft Cloud Services (conformemente alle condizioni di Microsoft, v. sezione 7.2).

La seguente rappresentazione schematica serve a illustrare le prestazioni dei Microsoft Cloud Services di Swisscom e le relative componenti:



3 Tipologie e opzioni

Tipologie standard	Microsoft Cloud Services di Swisscom	
	Business	Enterprise
Tipi di licenza	Microsoft 365 Business Basic, Standard, Premium Microsoft 365 Apps for business Dynamics 365 Business Central	Tutti gli altri (incl. Azure)
Numero massimo di user	300	Illimitato

I Microsoft Cloud Services comprendono gli elementi chiave Exchange, SharePoint, Teams, licenza Office ProPlus, Enterprise Mobility & Security, Windows 10 Client, Dynamics 365 e Azure. Le tipologie disponibili e i relativi prezzi vigenti possono essere desunti dal rispettivo listino prezzi aggiornato per i Microsoft Cloud Services di Swisscom. I prezzi per i servizi Azure dipendono dall'utilizzo e possono essere adeguati mensilmente. I prezzi aggiornati a cadenza mensile sono consultabili sul portale Azure.

4 Descrizione delle prestazioni e responsabilità

Prestazioni una tantum

Attività (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
Messa a disposizione dei servizi		
1. Nomina di una persona quale amministratore per i Microsoft Cloud Services di Swisscom		✓
2. Accettazione dei diritti di amministrazione delegati per Swisscom in qualità di partner CSP sul Microsoft Cloud Tenant del cliente		✓
3. Attivazione sul Marketplace dell'amministratore del cliente	✓	
4. Attivazione sul portale Microsoft del numero di licenze e abbonamenti del servizio ordinate dal cliente	✓	
5. Configurazione dell'accesso alla Swisscom Service Hotline per il cliente	✓	
6. Adeguamento dell'ambiente client del cliente ai fini dell'utilizzo del servizio		✓
7. Se nel contratto del servizio vengono concordati Professional Services (ad esempio configurazione dell'ambiente del servizio sul portale online di Microsoft e supporto per l'adeguamento dell'ambiente client del cliente), trovano applicazione i seguenti obblighi di partecipazione: <ul style="list-style-type: none"> ▪ garanzia del funzionamento regolare dei sistemi del cliente dai quali dipende il progetto Professional Services ▪ installazione su tutti i sistemi client di un patch level supportato ▪ distribuzione del software client necessario (se non ancora disponibile) ▪ messa a disposizione tempestiva di ogni risorsa (comprese persone), account, autorizzazione e software/licenza (eccezione: servizi online) necessaria/o 		✓

Prestazioni ricorrenti

Attività (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
Prestazioni standard		
1. Messa a disposizione delle soluzioni basate sui Microsoft Cloud Services di Microsoft conformemente alle condizioni di Microsoft, salvo indicazioni divergenti da parte di Swisscom. Informazione dei clienti sui cambiamenti di licenza o di prezzo da parte di Microsoft (nuovi tipi di licenza, fine della vita dei tipi di licenza, aumenti di prezzo, riduzioni di prezzo)	✓	
2. Messa a disposizione dell'infrastruttura Marketplace (incl. Connessioni API) nei centri di calcolo di Swisscom	✓	
3. Amministrazione delle licenze sul Marketplace		✓
4. Accettazione e triage di segnalazioni di disservizi (guasti) e relativa escalation a Microsoft alle seguenti condizioni: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Soltanto gli amministratori del cliente notificati a Swisscom sono autorizzati a segnalare disservizi (guasti) a Swisscom. Per le edizioni trial non sussiste diritto al supporto. ▪ Si è in presenza di un Incident quando parti del servizio o l'intero servizio online non sono più disponibili. ▪ Richiesta di crediti per una violazione degli SLA, se l'Incidente ha comportato una violazione degli SLA dal punto di vista del cliente e il cliente chiede a Swisscom di richiedere un credito di servizio a Microsoft. Passaggio della nota di credito di servizio da Microsoft al cliente dopo l'approvazione della nota di credito da parte di Microsoft ▪ Se la prestazione di supporto non è correlata a un Incident e il cliente necessita di un'assistenza di altro genere, ad es. supporto per l'utente finale, aiuto per la risoluzione di problemi dovuti a un'errata configurazione da parte del cliente ecc., è necessario un ordine separato a pagamento 	✓	

Attività (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
5. Adozione di adeguate misure tecniche e organizzative contro l'abuso dei diritti di amministrazione delegati	✓	
6. Aggiornamento dei sistemi sui quali viene utilizzato il servizio (conformemente ai requisiti di Microsoft in relazione ai sistemi, documentati online; al momento della stampa https://products.office.com/it-it/office-system-requirements)		✓
7. Osservanza e applicazione delle direttive in materia di sicurezza e classificazione dei dati poste come condizione al cliente nell'utilizzo del servizio di Swisscom		✓
8. Responsabilità dell'impiego delle informazioni di accesso e delle password. Adozione di efficaci misure per impedire gli abusi. Modifica regolare, scelta appropriata e conservazione accurata delle password		✓
9. Responsabilità per tutte le attività autenticate attraverso l'accesso. Comunicazione immediata di possibili abusi degli account o di episodi rilevanti per la sicurezza in relazione al servizio online		✓
10. Amministrazione dei diritti di utilizzo nel quadro dei quantitativi acquistati e della durata definita. Impedimento attivo dell'utilizzo oltre i quantitativi autorizzati e la durata di tempo definita		✓
12. Ogni utente al quale è assegnata una licenza deve collegare a internet una volta ogni x giorni ogni dispositivo sul quale è stato installato il software (al momento della stampa x = 30). Se l'utente non soddisfa questo requisito, è possibile che il funzionamento del software risulti limitato o si interrompa fino a quando il dispositivo viene nuovamente collegato a internet		✓
12. Messa a disposizione di una rete Yammer quale canale di comunicazione per informazioni importanti sul prodotto (www.yammer.com/signup e https://www.yammer.com/office365swisscom/)	✓	
13. Nomina di una persona responsabile di questioni rilevanti per i contratti e i prodotti che dovrà abbonarsi al canale Yammer. Il suo nome e indirizzo e-mail saranno visibili su Yammer per altri clienti con Microsoft Cloud Services di Swisscom. Se non desidera aderire a Yammer, il cliente deve indicare tale richiesta nel modulo di contatto (http://www.swisscom.ch/yammer)		✓
14. Notifica di finestre di manutenzione del Marketplace attraverso la rete Yammer: al più tardi 10 giorni lavorativi in anticipo, in casi speciali (emergenze, patch di sicurezza ecc.) sono consentite finestre di manutenzione anche senza preavviso	✓	

Licenze

Obbligo di disponibilità (S = Swisscom/C = cliente)	S	C
Messa a disposizione delle licenze per il software		
1. Messa a disposizione delle licenze per il software Microsoft nell'ambito dei Microsoft Cloud Services conformemente alle condizioni di Microsoft (v. sezione 7.2)	✓	
2. Messa a disposizione di licenze per il software (Microsoft) supplementari necessarie per l'utilizzo del servizio (come Licenze Windows OS ecc.)		✓

5 Service Level e Service Level Reporting

5.1 Service Level

Ai fini della definizione e dell'attuazione dei Microsoft Cloud Services trovano applicazione esclusivamente le relative condizioni di Microsoft (v. sezione 7.2).

Al Marketplace gestito da Swisscom si applica la regolamentazione in materia di SLA esposta di seguito.

I seguenti Service Level si riferiscono sostanzialmente al Support Time concordato. Le definizioni dei termini (Operation Time, Support Time, Availability, Security e Continuity) e la descrizione del metodo di misurazione e del reporting sono desumibili dalle altre parti integranti del contratto (ad es. «definizioni degli SLA»). Sono disponibili i Service Level riepilogati nella sottostante tabella.

Service Level e valori target			Marketplace e Servizio guasti		Microsoft Cloud Services	
			Business	Enterprise		
Operation Time						
Operation Time	Lu-Do	00:00-24:00		●	Valgono i Service Level e i valori target SLA resi noti da Microsoft conformemente alla sezione 7.2	
Provider Maintenance Window	nessuna ¹			●		
Support Time						
Support Time	Lu-Ve	07:00-18:00	●	–		
	Lu-Do	00:00-24:00	–	●		
Accettazione segnalazioni di guasto	Lu-Do	00:00-24:00	●	●		
Availability						
Service Availability	Best Effort		●	●		
Security						
	Basic (ITSLB)		●	●		
Continuity						
ICT Service Continuity (ICTSC)	RTO Best Effort RPO Best Effort		●	●		

● = standard (incluso nel prezzo) – = non disponibile

5.2 Service Level Reporting

Per il Marketplace e Servizio guasti non si emettono Service Level Report.

5.3 Regolamentazione di indennità

Se, in seguito a un Service Outage del Marketplace che si protrae per oltre 3 giorni lavorativi, il cliente non può apportare modifiche a pagamento con conseguenti maggiori costi di licenza per questo lasso di tempo, tali spese aggiuntive vengono rimborsate. A tal fine il cliente deve segnalare autonomamente il Service Outage con una descrizione precisa del disservizio. Il Service Outage decorre a partire dalla segnalazione del disservizio (guasto) a Swisscom. Swisscom non risponde di Service Outage causati da un ritardo nella messa in funzione.

L'importo rimborsato relativo ai Microsoft Cloud Services é regolamentato nell'SLA di Microsoft (v. sezione 7.2).

¹ I lavori di manutenzione per diverse parti del servizio vengono eseguiti in differenti orari marginali. Grazie alla ridondanza del sistema, essi possono avvenire senza interruzioni del servizio.

6 Fatturazione

6.1 Fatturazione

La fatturazione per le edizioni dei Microsoft Cloud Services viene effettuata conformemente alle condizioni inserite su Swisscom Marketplace al momento dell'attivazione.

In caso di fatturazione mensile, il servizio viene fatturato alla fine di ogni mese oppure, se il periodo di fatturazione è di 12 risp. 36 mesi, si fattura una sola volta per l'intero periodo di fatturazione alla fine del mese di attivazione delle licenze su Swisscom Marketplace. Al termine del periodo di fatturazione, quest'ultimo viene prorogato automaticamente al prezzo valido in quel momento, qualora il cliente non abbia cessato o mutato le licenze. Successivamente, la fatturazione si continua a svolgere per i rispettivi periodi di fatturazione come indicato sopra.

L'obbligo di pagamento decorre dal giorno dell'attivazione dei servizi. Esso sussiste anche nei casi in cui, dopo l'attivazione, il servizio non può essere utilizzato a causa di ritardi che non rientrano nell'ambito di responsabilità di Swisscom (ad es. nome di dominio non ancora disponibile). In caso di attivazione nel corso del mese, per ciascun giorno di prestazione è dovuto 1/30 del canone mensile. In caso di aumento del numero delle licenze la fatturazione ha luogo pro rata (a partire dal giorno dell'aumento).

I dettagli relativi all'importo conteggiato sulla fattura Swisscom sono visionabili nel Marketplace.

7 Regolamentazioni particolari

7.1 Licenze

Se mette a disposizione delle licenze per i software impiegati, il cliente è responsabile del corretto ottenimento delle medesime conformemente alle vigenti disposizioni d'uso e di licenza del rispettivo produttore. In caso di modifiche dell'ambiente informatico, sostituzioni di software ecc., la situazione relativa alle licenze deve essere sostanzialmente riesaminata. Le conseguenti misure da adottare ai fini del corretto ottenimento delle licenze competono al cliente. Se invece le licenze sono comprese nelle prestazioni di Swisscom quale parte integrante del servizio, il corretto ottenimento delle medesime è responsabilità di Swisscom. Le succitate regole valgono anche per il software open source.

7.2 Prestazioni di Microsoft

In relazione alle prestazioni di Microsoft, Swisscom agisce in qualità di partner commerciale di Microsoft, alla quale commissiona le corrispondenti prestazioni in rappresentanza del cliente. Swisscom non ha alcun influsso su errori, update, modifiche della funzionalità e simili nei programmi Microsoft e servizi online, come ad esempio Exchange Online, SharePoint Online, Microsoft Office, Outlook Online, ActiveSync® ecc. Swisscom non fornisce alcuna garanzia né si assume alcuna responsabilità per eventuali azioni e negligenze di Microsoft (in particolare rispetto alla qualità delle prestazioni erogate, alla funzionalità dei prodotti e alla gestione dei dati del cliente da parte di Microsoft in relazione alla protezione dei dati e alla segretezza).

Sul sito web di Microsoft si può consultare la versione aggiornata delle basi contrattuali applicabili di volta in volta alle prestazioni di Microsoft. Il cliente dichiara espressamente di accettare le condizioni, i suoi diritti e obblighi; egli è altresì consapevole che i medesimi valgono direttamente nei confronti di Microsoft:

- Microsoft Customer Agreement (Contratto Microsoft Cloud): disponibile tramite il shortlink <https://aka.ms/customeragreement>
- Condizioni per l'utilizzo dei prodotti di Microsoft (incl. Condizioni per l'Utilizzo dei Servizi Online e Contratto di Servizio per i Microsoft Online Services SLA) per il programma Cloud Solution Provider (CSP): disponibili tramite il shortlink [Commercial Licensing Terms \(microsoft.com\)](#)
- Microsoft Products and Services Data Protection Addendum (DPA), che funge da addendum ai product terms ed è disponibile al seguente link: [Licensing Documents \(microsoft.com\)](#), incluso il relativo emendamento per la Svizzera ([Amendment for Switzerland regarding Microsoft Products and Services Data Protection Addendum](#))
- Per i clienti del settore finanziario soggetti alla sorveglianza della FINMA e che desiderano avvalersi dei servizi di Microsoft in questo settore, come pure per i clienti che, nell'ambito della fruizione della prestazione, fanno elaborare a Microsoft dati soggetti al segreto bancario, professionale e commerciale, Microsoft offre ulteriori documenti contrattuali che Swisscom può fornire al cliente, dietro richiesta.

Spetta esclusivamente al cliente verificare/valutare se tali condizioni sono adeguate/sufficienti per il corrispondente utilizzo del servizio da parte sua (in particolare per ciò che concerne la protezione dei dati e la segretezza).

7.3 Protezione dei dati

Al trattamento dei dati del cliente e dei dati dell'ordine da parte di Swisscom si applicano le relative disposizioni valide delle restanti sezioni contrattuali.

Al trattamento dei dati del cliente, inclusi quelli dell'ordine, da parte di Microsoft si applicano le condizioni contrattuali riportate sopra al punto 7.2 (incl. «Data Protection Addendum» e Amendment for Switzerland). Il cliente è consapevole e dichiara il proprio consenso affinché i dati che per l'utilizzo del servizio inoltra a Swisscom o Microsoft e ai relativi incaricati e istituti partner (ad. es. contenuti e-mail, documenti su SharePoint ecc.) e/o che vengono registrati dal servizio online **possano essere elaborati anche negli USA o in altri paesi nei quali Microsoft o i relativi incaricati e istituti partner operano.**

7.4 Altre regolamentazioni

Il cliente è tenuto a concedere a Swisscom, in qualità di partner Cloud Solution Provider (CSP) di Microsoft, i cosiddetti diritti di amministrazione delegati sui suoi Microsoft Cloud Tenant. Queste sono necessarie, tra l'altro, affinché Swisscom possa assistere il cliente direttamente sul suo Tenant in caso di guasto o aprire un ticket con Microsoft. Con questi diritti amministrativi delegati, i collaboratori dedicati di Swisscom (del team di supporto Swisscom) hanno accesso al Tenant del cliente in qualsiasi momento e possono amministrarlo in modo limitato secondo i diritti amministrativi delegati definiti da Microsoft, aggiungere/cancellare utenti, reimpostare le password utente, ecc. Swisscom si impegna a utilizzare i diritti di amministrazione delegata solo per conto del cliente - ad es. in caso di guasto o per la fornitura di un servizio aggiuntivo concordato separatamente (ad es. Swisscom Smart Workplace o Microsoft 365 Management di Swisscom Managed Service). Swisscom adotta una serie di misure organizzative e tecniche per evitare l'abuso dei diritti di amministrazione delegati. Il cliente non può revocare a Swisscom i diritti di amministrazione delegati.

Nell'ambito della vendita del prodotto Microsoft Cloud Services, Swisscom collabora in parte con dei partner. Se il cliente è stato indirizzato al prodotto Microsoft Cloud Services tramite un tale partner, il medesimo è anche il principale interlocutore del cliente per le richieste di assistenza e gli avvisi di guasto che il partner riceve per conto di Swisscom (e poi inoltra a Swisscom). Nel caso in cui Swisscom abbia stipulato il contratto con il cliente senza un partner, o se il partner non è reperibile o non reagisce in tempo utile, le richieste di assistenza e gli avvisi di guasto possono essere inoltrati direttamente a Swisscom.

In virtù di disposizioni di Microsoft, per principio i Microsoft Cloud Services di Swisscom non sono ottenibili singolarmente, ma sono disponibili soltanto in combinazione con altri servizi. Se il cliente non usufruisce (più) di ulteriori prestazioni di Swisscom, quest'ultima si riserva il diritto di disdire anche il servizio oggetto del presente documento per la stessa data in cui cessa l'erogazione delle altre prestazioni.

Indipendentemente dai regolamenti interni e/o dai rapporti del cliente e ancora dalle iscrizioni nel registro di commercio, Swisscom può presumere, senza ulteriori accertamenti, che le persone indicate dal cliente al momento dell'ordinazione o successivamente nel portale di ordinazione (Marketplace o my Swisscom Business) siano autorizzate a operare per conto del cliente (procura apparente). Il cliente riconosce senza riserve che tutte le ordinazioni, disdette ecc. che trasmette al riguardo si considerino redatte e autorizzate da lui stesso e/o dagli utenti da lui incaricati. Il cliente è consapevole, in particolare, che le ordinazioni effettuate di norma non possono più essere revocate né disdette prima della scadenza definita.

Eventuali modifiche contrattuali richiedono la forma scritta ai fini della loro validità. Le modifiche possono tuttavia anche essere concordate tramite scambio di dichiarazioni di volontà tra le parti per via elettronica (ad es. ordini web), a condizione che per Swisscom sia possibile identificare chiaramente la controparte.

Le modifiche riguardanti le prestazioni di processo specificate nei documenti e gli adeguamenti delle prestazioni del prodotto ai più recenti sviluppi tecnologici non richiedono la forma scritta e possono essere apportati tramite l'aggiunta di comunicazioni non firmate. Swisscom è autorizzata ad adeguare i prezzi in vigore al momento (in particolare in caso di modifiche dei prezzi da parte di Microsoft). Swisscom informa il cliente almeno 20 giorni prima della data di entrata in vigore dei servizi e/o dei prezzi aggiornati. Le comunicazioni sono trasmesse online nella rete Yammer oppure - se il cliente non è registrato nella rete Yammer e ci ha fornito il suo indirizzo e-mail tramite il modulo di contatto - per posta elettronica.

7.5 Edizioni dei Microsoft Cloud Services

Tutte le edizioni dei Microsoft Cloud Services sul portale di ordinazione delle licenze di Swisscom (Marketplace) hanno una durata contrattuale fissa di uno, 12 o 36 mesi. A ogni ordinazione iniziale di un'edizione/una licenza, è necessario selezionare la rispettiva durata contrattuale e la frequenza di fatturazione. La durata contrattuale decorre dalla data in cui viene effettuata l'ordinazione su Swisscom Marketplace. Dopo l'ordinazione, l'edizione non può più essere disdetta nel corso della durata del contratto, né è possibile ridurre il numero di licenze per ogni edizione, che viene fatturato per l'intera durata contrattuale. È invece consentito aumentare il numero di licenze. Gli upgrade alle tipologie «superiori» di licenza sono in parte ammessi, in conformità con le regole Microsoft vigenti, che possono essere richieste in qualsiasi momento a Swisscom.

Tutte le edizioni possono essere disdetta in qualsiasi momento sul Marketplace da ogni parte contraente a fine durata contrattuale, con la conseguente cessazione anche della fatturazione. Se non viene inviata alcuna disdetta, al termine della durata del contratto, quest'ultima si rinnova automaticamente e può essere cessata sul Marketplace solo al termine della nuova durata del contratto.