

1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist das Smart Monitoring Angebot von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend Swisscom genannt). Mit diesem Angebot stellt Swisscom ihren Partnern und Kunden mit betriebseigener IT (nachfolgend: Kunde genannt) eine umfassende PC-Client Monitoring Plattform zur Verfügung. Smart Monitoring ist die Grundlage für einen stabilen, sicheren und sorgenfreien PC-Betrieb.

Die vielfältigen Möglichkeiten der Plattform erlauben ein massgeschneidertes PC-Monitoring einzurichten, dadurch Kosten zu optimieren und einen Wettbewerbsvorteil zu erzielen. Smart Monitoring ermöglicht die weitgehend präventive Erkennung von möglichen Problemen und deren Vermeidung durch entsprechendes proaktives Handeln. Tritt ein Fehlerfall ein so wird mit Hilfe der aufgezeichneten Daten die Eingrenzung und Behebung massgebend unterstützt.

Smart Monitoring ist die Basis für professionelle, qualitativ hochstehende PC Services. Benutzer der Plattform «veredeln» beziehungsweise reichern die Smart Monitoring Services mit ihren eigenen Dienstleistungen an. Zum Beispiel mit Helpdesk, vor Ort Einsätzen, Applikationswartung, und so weiter. Auf der Basis von Smart Monitoring definieren/spezifizieren Partner somit ihr individuelles PC Service Angebot an ihre Kunden. Der Einsatz von Smart Monitoring bei Kunden folgt denselben Grundsätzen. Die betriebseigene IT definiert/spezifiziert das Angebot für die PC Benutzer im Unternehmen.

2 Servicedefinitionen

2.1 Grundfunktionalität des Smart Monitoring

2.1.1 Kollektor

Voraussetzung für das Monitoring eines PC ist die Installation eines Kollektors auf dem entsprechenden PC. Dieser Kollektor sammelt die für das Monitoring relevanten Daten und übermittelt sie (mittels UDP via Internet) alle ein bis zwei Minuten an die Smart Monitoring Plattform. Der Kollektor übermittelt keine Struktur- oder Inhaltsdaten. Diese Benutzer bezogenen Daten werden von Smart Monitoring nicht erfasst.

Der Kollektor ist für die folgenden Betriebssysteme verfügbar:

- > Windows Vista
- > Windows XP
- > Windows 7
- > Windows 8

2.1.2 Finder

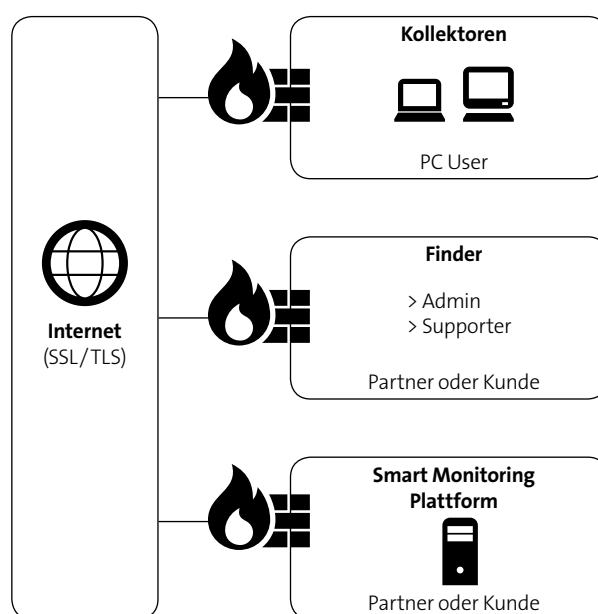
Die konsolidierte Präsentation aller von den Kollektoren gesandten Daten erfolgt mit dem Finder. Der Finder ist eine Windows Applikation welche lokal installiert und nach Eingabe von Benutzer-ID und Passwort verwendet werden kann. Mit dem Finder werden den Partnern und Kunden die unter Punkt 2 verfügbaren Finder Services zur Verfügung gestellt.

2.1.3 Plattform

Die von Swisscom betriebene Smart Monitoring Plattform empfängt die von den Kollektoren gesandten Daten, speichert diese und analysiert sie unmittelbar auf die eingestellten Alarmierungsschwellwerte und stellt die Daten RAM-basiert für die Verwendung mit dem Finder zur Verfügung. Die so gesammelten Kollektor Daten sind für mindestens 14 Tage auf der Plattform verfügbar und werden danach komplett gelöscht.

2.1.4 Funktionsweise

Die folgende Darstellung illustriert die Funktion von Kollektor, Finder und Plattform.



2.1.5 Administration

Die Administration der Smart Monitoring Plattform erfolgt durch den Partner oder Kunden folgendermassen:

- > Accounts:
Plattform Benutzer werden über das Swisscom Cloud Service Portal verwaltet. Zwei Zugriffsprofile sind eingerichtet: «Admin» und «Supporter».
- > Kunden des Partners oder Abteilungen:
Die Verwaltung erfolgt im Smart Monitoring Center. Swisscom hat keinen Zugriff auf die Daten der Partner und Kunden im Smart Monitoring Center.
- > Kollektoren:
Ebenso erfolgt die Verwaltung der Kollektoren im Smart Monitoring Center. Die Kollektoren werden pro Kunde des Partners oder pro Abteilung bereitgestellt.

Voraussetzung für die einfache und sichere Verwendung der Smart Monitoring Administration ist die Absolvierung der entsprechenden Schulung (Intro und Standard Level, siehe 3.2.2).

2.2 Smart Monitoring Services

Für die Verwendung der Smart Monitoring Services ist die Installation des Finders auf dem PC des Smart Monitoring Benutzers erforderlich. Der Finder wird im Smart Monitoring Center zur Verfügung gestellt und kann mittels Download und nachfolgender Installation in Betrieb genommen werden. Die hier im Folgenden beschriebenen Smart Monitoring Services sind die im Finder vorhandenen Funktionsblöcke. Zu diesen Funktionsblöcken gehört eine Vielzahl von weiteren Funktionen wie zum Beispiel search, die hier nicht erläutert werden. Für Details wird wiederum auf das notwendige Training und die Service-Dokumentation verwiesen. Die Smart Monitoring Services stehen 7x24 zur Verfügung.

2.2.1 Investigations (Analysen)

Mit den Investigations werden die angelieferten Daten analysiert. Eine Initial-Auswahl von Analysen steht zur Verfügung. Je nach Anforderung können diese geändert und ergänzt werden. Über die Analysen gelangt der Admin oder der Supporter zum Beispiel zum «Source View» oder zum Netzwerk Diagramm und zu vielen weiteren Funktionen.

Das «Source View» und das Netzwerk Diagramm ermöglichen eine schnelle Übersicht über die Aktivitäten des PCs. Sie dienen primär dem proaktiven Erkennen von Problemen und der Unterstützung der Fehlersuche im Problemfall. Es werden die Aktivitäten und Verbindungen des PCs ausgewiesen, dazu gehören zum Beispiel die Alarmmeldungen, Warnungen, Fehler (crashes), ausgeführte Programme, und so weiter.

2.2.2 Settings

Mit den Settings wird die Alarmierung gesteuert. Wiederum steht eine Initial-Auswahl zur Verfügung, die je nach Anforderung geändert und ergänzt werden kann. Schwellwerte für Warnungen und/oder Alarmierungen werden vom Admin gesetzt. Die Alarmierung kann nach Wunsch über E-Mail erfolgen. Im Weiteren ist eine Report Funktion implementiert welche historische Daten in HTML oder im Csv-Format zur Verfügung stellt.

2.2.3 Categories

Categories erlauben das «taggen» von Daten für spezifische, auf den gesetzten «tags» basierende Analysen. Somit können Analysen massgeschneidert auf spezifische, individuelle Bedürfnisse (zum Beispiel: Organisationen und Prozesse) ausgerichtet werden.

2.2.4 Services

Die Verfügbarkeit und Performance ausgewählter Services kann im Home Display des Finders in Form einer einfachen und schnellen Übersicht dargestellt werden. Services sind einfach konfigurierbar und erlauben eine weitere Individualisierung der Benutzung der Plattform.

2.2.5 Nexthink Library

In der Nexthink Library finden sich vorgefertigte Analysen und Analysen-Pakete bereit zur Verwendung.

2.2.6 Smart Monitoring Helpline

Für Fragen hinsichtlich Nutzung der Smart Monitoring Services oder Störungen bei der Nutzung stellt Swisscom den Partnern und den Kunden während den Bürozeiten eine Helpline zur Verfügung. Diese Helpline kann auch über E-Mail erreicht werden.

2.3 Limiten des Smart Monitoring

Smart Monitoring ist die Basis für einen qualitativ hochstehenden, umfassenden PC Service. Mit Smart Monitoring werden Probleme auf den Geräten proaktiv erkannt und deren Behebung kann durch geeignete Massnahmen initialisiert werden (z.B. mittels Fernwartung).

Beispiel für die Limitierung: Smart Monitoring kann Sicherheitsprobleme des PCs entdecken (Virenschutz inaktiv oder nicht aktuell, etc.), deren Behebung erfolgt aber «ausserhalb» von Smart Monitoring. Für die Behebung solcher Probleme übernimmt Swisscom keine Gewährleistung.

2.4 Lizenzen

Partner wie auch Kunden beziehen mit der Erstbestellung eine Basismenge an Lizenzen, darüber hinaus eingesetzte Lizenzen werden verbrauchsgerecht abgerechnet. Eine Lizenz wird pro PC benötigt. Die bestellten Basismengen können jederzeit, auch innerhalb der Mindestvertragsdauer, geändert werden.

3 Leistungen des Vertragspartners

3.1 Voraussetzungen

Die folgenden Punkte sind für die Nutzung des Smart Monitoring vorausgesetzt und liegen in der Verantwortung des Partners oder des Kunden:

- > Bestellung mit dem Online Formular oder im Swisscom Shop.
- > Eine bestehende Internetverbindung für PCs mit installiertem Kollektor und/oder installiertem Finder.
- > Mindestens ein Windows basierender PC für die Finder Installation.
- > Mindestens ein auf einem PC installierter Kollektor.

3.2 Mitwirkungspflichten

3.2.1 Sorgfaltspflicht

Der Vertragspartner ist für die Verwendung von Zugangs-Informationen und Passwörtern vollumfänglich selbst verantwortlich. Der Kunde trifft wirksame Massnahmen zur Verhinderung von Missbrauch. Insbesondere sind geeignete Passwörter zu wählen und diese sorgfältig aufzubewahren.

3.2.2 Schulung

Für die optimale und gewinnbringende Nutzung der Smart Monitoring Plattform stellt Swisscom folgende Schulungsmodule zur Verfügung:

- > Intro Level: Ein Web basiertes Einführung/Übersichtsmodul von Smart Monitoring.
- > Standard Level: Ein Web basiertes Module, als Voraussetzung für die Nutzung des Smart Monitoring Center und des Finders.
- > Individueller Level: Vor Ort oder telefonische Beratung durch einen Smart Monitoring Spezialisten.

Der Intro wie auch der Standard Level sind zwingend für die optimale Nutzung der Smart Monitoring Services.

3.2.3 Kollektor Verteilung und Installation

Die Verteilung und Installation der Kollektoren erfolgt in jedem Falle durch den Vertragspartner. Die Administration der Kollektoren, nach erfolgter Installation, geschieht im Smart Monitoring Center.

3.2.4 Informationspflichten und Kontrolle

Der Partner oder der Kunde verpflichtet sich, die User der gemonitor-ten Geräte vorgängig über die Nutzungs- und Monitoring- Möglich-keiten des Smart Monitorings zu informieren und unterlässt Verhal-tenkontrollen (Überwachung).

3.3 Datenschutz

Auf der Smart Monitoring Plattform werden ausschliesslich Daten, die über den Zustand (Zustandsmonitoring) des PCs Auskunft geben bearbeitet. Es werden keine PC-Benutzer spezifischen oder persönli-chen Daten übermittelt und/oder gespeichert. Nichtsdestotrotz verpflichtet sich der Vertragspartner die Daten rechtmässig und zum vorgegebenen Zweck der Smart Monitoring Services zu ver-wenden.

3.4 Zugriffskonzepte und Nachvollziehbarkeit

Für die Benützung der Smart Monitoring Plattform stehen die unter 2.1.4 erwähnten Zugriffsprofile zur Verfügung:

> Admin: Besitzt Lese & Schreib Rechte und kann die Plattform konfigurieren.

> Supporter: Besitzt Lese Rechte und kann alle vorgefertigten Elemente verwenden.

Der Benutzer des Swisscom Cloud Service Portals beim Partner oder beim Kunden verwendet die Zugriffsprofile nach Bedarf.

4 Weitere Bestimmungen

4.1 Mindestvertragsdauer und Kündigung

Die Mindestvertragsdauer für die Nutzung der Smart Monitoring Services beträgt 12 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt drei Mona-te auf Monatsende, erstmals möglich auf das Ende des 12ten Mo-nats. Nach Vertragsende beziehungsweise Ablauf der Kündigungs-frist werden die Zugriffe auf die Plattform gesperrt und die Daten unwiederbringlich gelöscht.

4.2 Rechnungsstellung und Zahlungsbedingungen

Die Rechnungsstellung für Smart Monitoring erfolgt monatlich. Die Pflicht zur Bezahlung beginnt mit dem ersten vollen Kalendermonat nach Bestellung der Smart Monitoring Plattform. Die Pflicht zur Be-zahlung besteht auch in Fällen, wo der Dienst nach Aufschaltung infolge Verzögerungen, welche nicht in der Verantwortung von Swisscom liegen, noch nicht benutzt werden kann. Änderungen der Basismengen werden sofort aktiv und pro Rata im Folgemonat ver-rechnet.

Drei Tage vor Monatsende erfolgt eine Abfrage der installierten ma-ximalen Anzahl von Lizenzen (Kollektoren) im Berichtsmonat. Über die Basismenge bezogene Lizenzen werden verbrauchsgerecht im Folgemonat verrechnet.

4.3 Gewährleistung

Swisscom garantiert kein unterbrochtes und fehlerfreies Funktio-nieren der vorgenannten Dienste.

Swisscom ist bemüht, zumutbare Massnahmen zur Sicherung ihrer Dienste zu treffen. Sie kann jedoch keine Gewähr dafür geben, dass die Dienste und das Fernmeldenetz nicht missbräuchlich verwendet werden. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass trotz allen Anstrengun-gen von Swisscom und dem Einsatz moderner Technologie keine absolute Sicherheit und Fehlerfreiheit bei der Informationsbearbei-tung erreicht werden kann.

Swisscom übernimmt weiter keine Garantie für die Funktionstüch-tigkeit der von Dritten gelieferten Hard- und Software. Insbesondere hat Swisscom keinen Einfluss auf Fehler, Updates, Änderungen der Funktionalität usw.

4.4 Betriebsunterbrüche

Swisscom informiert den Kunden, so weit möglich, rechtzeitig über Betriebsunterbrüche, die zu Behebung von Störungen, Vornahme von Wartungsarbeiten, Einführung neuer Software Levels und so weiter notwendig sind. Swisscom ist bemüht, solche Unterbrüche kurz zu halten.

4.5 Sicherheit

Sämtliche Daten (Kollektor, Finder) der Smart Monitoring Services werden verschlüsselt übermittelt.

4.6 Zusätzliche Dokumente

Im Weiteren gelten die «Allgemeine Geschäftsbedingungen Daten-dienste».

4.7 Änderung der Leistungsbeschreibung

Swisscom behält sich jederzeit vor, diese Leistungsbeschreibung zu ändern. Swisscom teilt dem Kunden mit, auf welchen Zeitpunkt die aktualisierte Leistungsbeschreibung in Kraft tritt.