

1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Angebotsbedingungen sind Dienstleistungen in Zusammenhang mit Microsoft Office 365 die von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend «Swisscom» genannt) für Privatkunden und KMUs erbracht werden. Diese Dienstleistungen basieren auf Cloud Services von Microsoft, welche in der separaten "Leistungsbeschreibung Microsoft Cloud Services von Swisscom" geregelt werden. Die Software Microsoft Office 365 in Kombination mit diesen hier beschriebenen Office 365 Services bilden das Managed Office 365 Angebot.

Nicht unter die hier beschriebenen Services und Dienstleistungen fallen Installation und Störungsbehebung für Festnetztelefonie, Internet, Swisscom TV, Mobile Produkte oder andere IT-Produkte die Swisscom anbietet. Für diese und weitere Produkte gelten die jeweils separat publizierten Vertragsbedingungen von Swisscom.

2 Leistungen von Swisscom

2.1 Allgemeine Bestimmungen

Die Leistungserbringung erfolgt am Telefon mit Fernzugriff auf den Computer des Kunden gemäss vorgängiger Terminabsprache mit dem Kunden.

2.2 Installation

Swisscom unterstützt den Kunden bei der Installation, Inbetriebnahme sowie der Konfiguration von Microsoft Office 365. Diese Arbeiten werden zusammen mit dem Kunden per Fernzugriff auf dem Computer des Kunden durchgeführt. Die Installation, Inbetriebnahme und Konfiguration beinhaltet folgende Elemente:

- Eröffnen eines Microsoft Office 365 Firmen Accounts
- Bereitstellung der Microsoft Office 365 Lizenzen
- Zuweisung und Aktivierung der Userlizenzen
- Verifizierung der Firmen Domain
- Koordination der DNS Einträge
- Installation der Microsoft Office Software
- Konfiguration der E-Mail-Adressen in Microsoft Outlook

Die kostenpflichtige Installation wird zusammen mit dem Kunden an einem gemeinsam definierten Termin

während mindestens folgenden Geschäftszeiten durchgeführt: Mo-Fr: 7:00-19:00h.

Stellt Swisscom zu Beginn der Arbeiten fest, dass die Installation nicht dem Standard entspricht oder aufwändiger ist als normal, ist sie berechtigt dem Kunden ein Angebot ausserhalb der definierten Pauschalpreise zu unterbreiten oder ihn an einen qualifizierten Partner weiterzuleiten.

2.3 Applikationssupport

Applikationssupport ist Anwendersupport für die installierten Microsoft Office 365 Anwendungen. Die Hilfestellung bei der Verwendung der Office-Anwendung ist nicht in den Microsoft Office 365-Lizenzgebühren enthalten und wird gemäss dem Abonnement des Kunden (Business Service L oder MyService Abo) erbracht oder als Einzelleistung zum auf der Swisscom Webseite ersichtlichen Stundenpreis verrechnet.

Folgende Fälle sind als Beispiele für Applikationssupport zu verstehen:

- Probleme mit Kopf- oder Fußzeilen in Microsoft Word.
- Bilder können nicht zu einer Microsoft PowerPoint-Präsentation hinzugefügt werden.
- Fragen zur Verwendung einer Pivot-Tabelle in Microsoft Excel.
- Das Programm stürzt ab, wenn eine bestimmte einzelne Datei wie eine Excel-Kalkulationstabelle, ein Word-Dokument oder eine PowerPoint-Präsentation verwendet werden will.

Applikationssupport steht während mindestens folgenden Geschäftszeiten zur Verfügung: Mo-Fr: 7.00 – 21.00h sowie Samstag: 8.00-17.00h

2.4 Technischer Support

Swisscom unterstützt den Kunden kostenlos bei technischen Problemen mit Microsoft Office 365. Ein technisches Problem liegt dann vor, wenn ein Fehler oder eine Störung den uneingeschränkten Gebrauch der Applikation verhindert, welche nicht in der Verantwortung oder der Infrastruktur des Kunden liegt.

Folgende Fälle sind als Beispiele für Technischen Support zu verstehen:

- Microsoft Outlook kann keine Verbindung zum Server herstellen.
- Microsoft Excel startet nicht bzw. die Applikation ist nicht verfügbar oder stürzt bereits beim Starten ab.

Der Technische Support steht während mindestens folgenden Geschäftszeiten zur Verfügung (Störungsentgegennahme): Mo-Fr: 7.00 – 21.00h sowie Samstag: 8.00-17.00h

2.5 Weitere Dienstleistungen

Swisscom führt für den Kunden weitere Arbeiten im Zusammenhang mit Microsoft Office 365 nach Aufwand zum auf der Swisscom Webseite ersichtlichen Stundenpreis aus. Dies können folgende Arbeiten sein (nicht abschliessende Liste):

- Datenmigration (z.B. Auflösung Dropbox bzw. Integration der Daten in Microsoft OneDrive)
- Wiederherstellen von versehentlich gelöschten E-Mails oder Dokumenten
- Hinzufügen / Entfernen / Ersetzen von Microsoft Office 365 Lizenzen.
- Zur Verfügung stellen und Einrichten von Teammailboxen, Räumen oder Ressourcen.
- Installation und Konfiguration von weiteren Microsoft Produkten wie z.B. Microsoft Teams, Microsoft Visio, etc.

2.6 Beizug Dritter

Swisscom kann für die Durchführung der Arbeiten nach eigenem Ermessen Dritte beiziehen oder diese mit der vollständigen Leistungserbringung beauftragen.

2.7 Leistungsabgrenzungen

Installationen oder Konfigurationen komplexerer Umgebungen (Bspw. Active Directory, Sharepoint, Dynamics etc.) sind nicht Bestandteil dieses Services. In einem solchen Fall kann Swisscom einen Partner entweder punktuell beiziehen oder den gesamten Service durch einen solchen offerieren und erbringen lassen.

Werden die Leistungen des Kunden (siehe Ziffer 3) nicht eingehalten kann Swisscom den Service jederzeit und ohne Vorlaufzeit einschränken oder beenden.

3 Leistungen des Kunden

3.1 Allgemeine Bestimmungen

Es gelten die Pflichten gemäss den Microsoft Office 365-Vertragsdokumenten wobei sich die Kunden im Zusammenhang mit den in diesem Dokument geregelten Serviceleistungen zu folgenden Leistungen bzw. Mitwirkungspflichten verpflichten:

- Der Kunde ist dazu verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit der Swisscom Agent die Leistung erbringen kann.
- Installation der erforderlichen Software zur Einrichtung eines Fernzugriffs. Der Kunde muss im Auftrag des Swisscom Agenten den Angebotsbedingungen, die angezeigt werden, zustimmen.
- Gewährung von Fernzugriff (Bildschirmübertragung sowie Steuerungsübernahme) an den Swisscom Agenten, damit die Installation, Inbetriebnahme sowie die Konfiguration von Microsoft Office 365 durchgeführt werden kann.
- Rechtzeitige (vor dem definierten Installationstermin) Beschaffung der Zugriffsdaten und Passwörter auf das Administrationsportal des jeweiligen Hostingdienstleisters. Die Daten müssen nicht an Swisscom weitergegeben werden.
- Es obliegt dem Kunden, grundsätzlich während den gesamten Arbeiten anwesend zu sein.

3.2 Ungenügende Mitwirkung des Kunden

Sofern der Kunde den vereinbarten Termin nicht einhält, ist Swisscom berechtigt, den daraus entstehenden Schaden zum aktuell gültigen Stundenansatz in Rechnung zu stellen. Sollte aufgrund defekter oder virenverseuchter Geräte oder Programme keine erfolgreiche Arbeit möglich sein wird die bis dahin erbrachte Leistung zum aktuell gültigen Stundenansatz in Rechnung gestellt. Das gilt auch, wenn eine Arbeit nicht abgeschlossen werden kann, weil andere Voraussetzungen gemäss Ziffer 3 nicht erfüllt sind.

4 Kosten und Konditionen

Die Kosten und Konditionen der Microsoft Office 365-Serviceleistungen sind auf der Webseite von Swisscom jederzeit einsehbar (www.swisscom.ch/office365).

5 Gewährleistung, Haftung

Die Parteien bedingen die Haftung im Rahmen des gesetzlich Zulässigen weg. Insbesondere bedingt Swisscom soweit gesetzlich möglich die Haftung bei Störungen und Unterbrüchen, für Datenverluste, entgangenen Gewinn und Folgeschäden weg.

6 Datenschutz

6.1 Allgemein

Der Kunde willigt ein, dass Swisscom

- im Zusammenhang mit Abschluss und Abwicklung des Vertrages Auskünfte über ihn einholen bzw. Daten betreffend seines Zahlungsverhaltens weitergeben kann
- seine Daten für Marketingzwecke bearbeiten darf, namentlich für die bedarfsgerechte Gestaltung und Entwicklung ihrer Dienstleistungen und für massgeschneiderte Angebote und dass seine Daten zu den gleichen Zwecken innerhalb der Swisscom Gruppe bearbeitet werden können.

Der Kunde kann die Verwendung seiner Daten zu Marketingzwecken einschränken oder untersagen lassen.

6.2 Weitergabe von Daten an involvierte Dritte

Wird eine Dienstleistung von Swisscom gemeinsam mit Dritten erbracht oder bezieht der Kunde Leistungen Dritter über das Netz von Swisscom, so kann Swisscom Daten über den Kunden an Dritte weitergeben, insoweit dies für die Erbringung solcher Dienstleistungen notwendig ist.

7 Änderungen

Swisscom behält sich vor, die Leistungen im Zusammenhang mit den Microsoft Office 365 Services und deren Preise jederzeit anzupassen. Änderungen gibt Swisscom dem Kunden in geeigneter Weise bekannt.

Swisscom behält sich vor, diese Angebotsbedingungen jederzeit anzupassen. Swisscom informiert die Kunden in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der Angebotsbedingungen. Sind die Änderungen für den Kunden nachteilig, kann er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag mit Swisscom ohne finanzielle Folgen vorzeitig kündigen. Unterlässt er dies, akzeptiert er die Änderungen.

8 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Bern. Zwingende Gerichtsstände bleiben vorbehalten.