



IT, die Sie weiterbringt

first frame networkers ag  
haldenstrasse 1  
ch – 6340 baar  
[www.firstframe.net](http://www.firstframe.net)  
+41 41 768 08 00

# Servicekatalog

## first frame networkers ag

## Änderungen

Version	Datum	Autor	Änderung
<b>1.0.0</b>	19.04.2018	mwe	Erste Version
<b>1.0.1</b>	25.04.2018	mwe	Kleinere Korrekturen
<b>1.1.0</b>	03.07.2018	mwe	Neuer Service first-365 e-mail-backup hinzugefügt
<b>1.1.1</b>	16.07.2018	mwe	ERP Artikelnummer erfasst
<b>1.1.2</b>	11.09.2018	mwe	Neue Preise für first 365 box
<b>1.2.0</b>	30.10.2018	mwe	Neuer Service hinzugefügt "first 365 ip management" und "first 365 cloud backup"
<b>1.2.1</b>	31.10.2018	mwe	first 365 desktop – neue Preise und Leistungen
<b>1.3.0</b>	20.11.2018	mwe	Neuer Service first 365 domain registration erfasst
<b>1.4.0</b>	29.11.2018	mwe	first 365 backup services umbenannt und first 365 backup - Cloud Connect hinzugefügt
<b>1.5.0</b>	03.12.2018	mwe	Neuer Service first 365 disaster recovery erfasst
<b>1.5.1</b>	14.02.2019	mwe	Kleinere Korrekturen
<b>1.5.2</b>	22.02.2019	mwe	Korrekturen bei first 365 e-mail-filtering
<b>1.5.3</b>	21.03.2019	mwe	Kündigungsfristen bei den first 365 backup Services angepasst
<b>1.5.4</b>	09.04.2019	mwe	Fehler im Leistungsbeschreib bei first 365 hosted exchange korrigiert
<b>1.5.5</b>	11.04.2019	mwe	Leistungsbeschreib beim first 365 desktop erweitert
<b>1.5.6</b>	13.06.2019	mwe	Neue vServer Edition hinzugefügt
<b>1.5.7</b>	22.07.2019	mwe	Artikelnummern bei first 365 backup angepasst
<b>1.6.0</b>	19.08.2019	mwe	Neuer Service first managed storage hinzugefügt
<b>1.6.1</b>	22.10.2019	mwe	Kleinere Korrekturen
<b>1.7.0</b>	02.12.2019	mwe	first 365 uc entfernt
<b>1.7.1</b>	15.01.2020	mwe	Dienstleistungspreise angepasst
<b>1.7.2</b>	21.01.2020	mwe	first 365 e-mail filtering Leistung angepasst - Sandboxing ist nun standardmässig dabei
<b>1.7.3</b>	05.02.2020	mwe	first 365 box – Leistungsumfang um Papierkorb-Funktion erweitert
<b>2.0.0</b>	19.02.2020	mwe	Diverse neue Managed Services hinzugefügt: first managed server, first managed SQL, first managed Exchange, first managed hypervisor, first managed Skype for Business
<b>2.1.0</b>	28.07.2020	mwe	Neue Version des first workplaces hinzugefügt

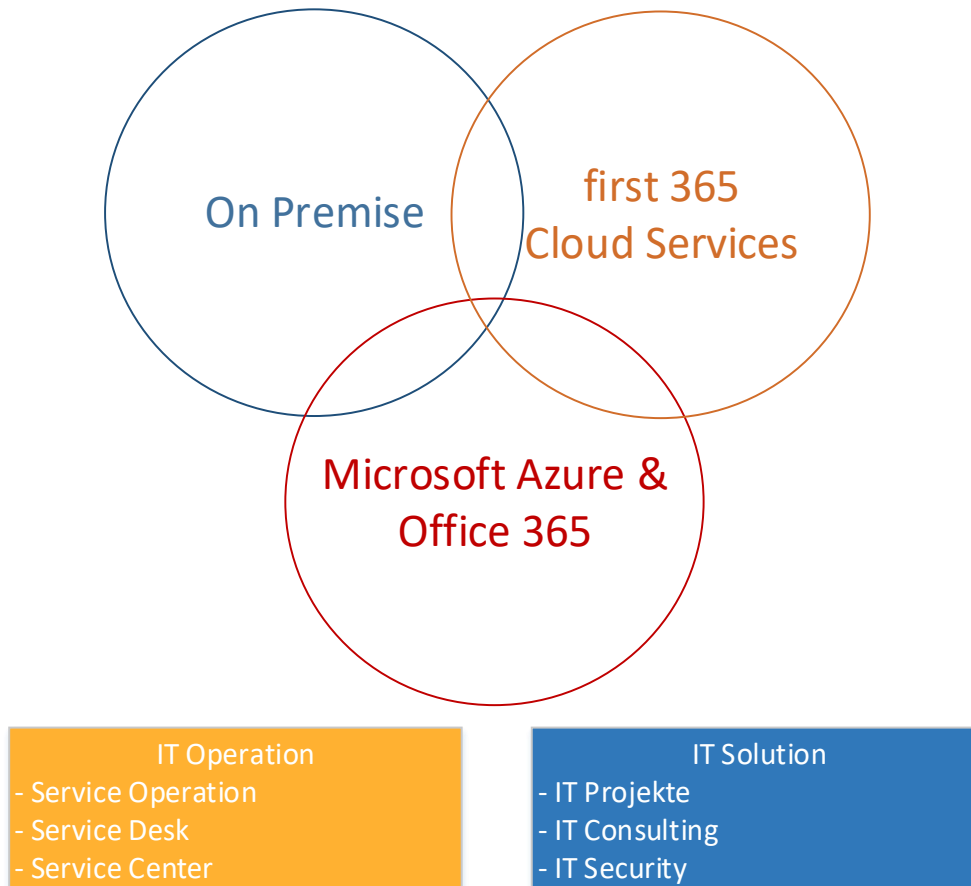
## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>5</b>
1.1	Verrechnungsmodell Abo	5
1.2	Delivery Modelle	6
1.2.1	<i>Private Cloud</i>	6
1.2.2	<i>first 365 Cloud</i>	6
1.2.3	<i>Public Cloud</i>	6
1.3	Abgrenzungen	6
<b>2</b>	<b>Service Level</b>	<b>7</b>
2.1	Begriffserklärung Service Level	8
2.1.1	<i>Betriebszeit</i>	8
2.1.2	<i>Servicezeit</i>	8
2.1.3	<i>Ausfallzeit</i>	8
2.1.4	<i>Reaktions- und Interventionszeit</i>	8
2.1.5	<i>Störungsbehebung</i>	9
2.1.6	<i>Wartungsfenster</i>	9
<b>3</b>	<b>Managed Services</b>	<b>10</b>
3.1	Übersicht	10
3.1.1	<i>first workplace</i>	11
3.1.2	<i>first monitoring</i>	13
3.1.3	<i>first firewall reporting</i>	15
3.1.4	<i>first managed firewall service</i>	17
3.1.5	<i>first managed switchport</i>	19
3.1.6	<i>first managed storage</i>	21
3.1.7	<i>first managed server</i>	23
3.1.8	<i>first managed SQL</i>	26
3.1.9	<i>first managed Exchange</i>	28
3.1.10	<i>first managed hypervisor</i>	30
3.1.11	<i>first managed Skype for Business</i>	33
<b>4</b>	<b>Cloud Services – first 365</b>	<b>35</b>
4.1	Übersicht	35
4.1.1	<i>first 365 box</i>	36
4.1.2	<i>first 365 backup – E-Mail</i>	39
4.1.3	<i>first 365 backup – Office 365</i>	41
4.1.4	<i>first 365 backup – On-Premises</i>	44
4.1.5	<i>first 365 backup – Cloud Connect</i>	47
4.1.6	<i>first 365 desktop</i>	50
4.1.7	<i>first 365 e-mail-archiving</i>	54
4.1.8	<i>first 365 e-mail-encryption</i>	57

4.1.9	<i>first 365 e-mail-filtering</i>	60
4.1.10	<i>first 365 hosted exchange</i>	63
4.1.11	<i>first 365 vServer</i>	67
4.1.12	<i>first 365 ip management</i>	70
4.1.13	<i>first 365 dns</i>	72
4.1.14	<i>first 365 domain registration</i>	74
4.1.15	<i>first 365 disaster recovery</i>	75

## 1 Einleitung

Die first frame bietet dem Kunden die Wahl, wie und wo er seinen Workload betreiben will. Er kann dies traditionell in seinem persönlichen Datacenter, im Datacenter von first 365 oder bei Microsoft Azure/Office365 betreiben. Unabhängig wo sein Service läuft, unterstützen wir den Kunden mit IT-Operation und IT Solution Services.



### 1.1 Verrechnungsmodell Abo

Der IT-Servicekatalog beinhaltet alle standardisierten IT-Leistungen im Abo, welche von der first frame zur Verfügung gestellt werden, und stellt diese transparent dar. Der Servicekatalog ist das zentrale Element zur Beschreibung aller Attribute eines Services. Der Katalog unterstützt sowohl die Account Manager bei der Kundenberatung und Offerten Erstellung, sowie den Betrieb beim Betreiben der Services.

## **1.2 Delivery Modelle**

### 1.2.1 Private Cloud

Steht die IT-Infrastruktur beim Kunden vor Ort (On Prem), bietet die first frame die passenden Managed Services für den Betrieb an.

### 1.2.2 first 365 Cloud

Unsere Cloud Services werden in den beiden Datacenter in Bern und Zürich betrieben. Durch den verbrauchsgerechten Bezug von Standard-Diensten entfallen dem Kunden Investitionskosten für eine eigene Infrastruktur.

### 1.2.3 Public Cloud

Dienste aus der Public Cloud werden von der first frame in Betrieb genommen und in die bestehende Umgebung des Kunden integriert. Der Betrieb des Kern-Service wird durch den Hersteller gewährleistet.

## **1.3 Abgrenzungen**

Neben den im Servicekatalog beschriebenen Standard-Services, bietet die first frame weitere IT-Dienstleistungen nach Aufwand an. Dabei handelt es sich um individuelle oder unterstützende Services, welche nicht in einem direkten Zusammenhang mit den standardisierten Services stehen.

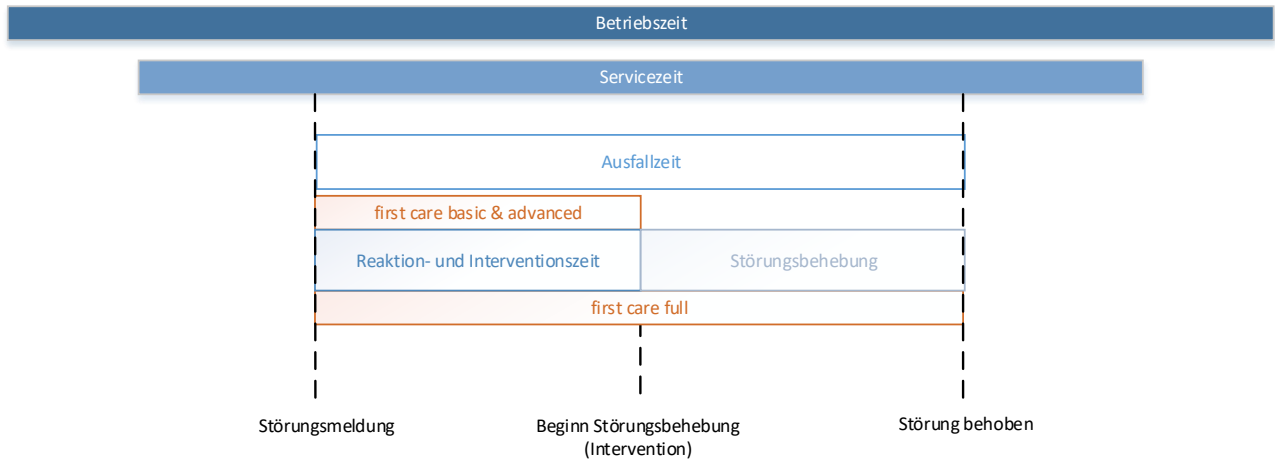
## 2 Service Level

Der Kunde hat die Möglichkeit ein Vertrag für IT-Leistungen mit der first frame abzuschliessen.

	<b>first care basic</b>	<b>first care advanced</b>	<b>first care full</b>
<b>Servicezeiten</b>	07:00 - 12:00 13:00 - 18:00	07:00 - 12:00 13:00 - 18:00	07:00 - 12:00 13:00 - 18:00
<b>Reaktionszeiten</b>			
<b>Same Business Day Express</b>	1h oder 2 h	1h oder 2 h	1h oder 2 h
<b>Same Business Day Fast</b>	2h oder 4 h	2h oder 4 h	2h oder 4 h
<b>Same Business Day</b>	4h oder 8 h	4h oder 8 h	4h oder 8 h
<b>Next Business Day</b>	8h oder 12 h	8h oder 12 h	8h oder 12 h
<b>Ersatzteile</b>	Ja	Ja	Ja
<b>IT-Strategie Sitzungen</b>	Ja	Ja	Ja
<b>Inkl. Wartungen</b>	Nein	Ja	Ja
<b>Inkl. Supportkosten</b>	Nein	Nein	Ja
<b>Optional: Notfall Supportbereitschaftszeiten</b>	Mo-Sa, 7-20h Mo-Fr, 0-24h Mo-Sa, 0-24h Mo-So, 0-24h	Mo-Sa, 7-20h Mo-Fr, 0-24h Mo-Sa, 0-24h Mo-So, 0-24h	Mo-Sa, 7-20h Mo-Fr, 0-24h Mo-Sa, 0-24h Mo-So, 0-24h
<b>Optional: Monitoring Basic &amp; Advanced</b>	Ja	Ja	Ja
<b>Optional: Individuelle vor Ort Präsenz</b>	Ja	Ja	Ja
<b>Optional: Systemdokumentation aktualisieren</b>	Ja	Ja	Ja

## 2.1 Begriffserklärung Service Level

In diesem Kapitel werden die Begriffe erklärt. Als Übersicht dient diese Grafik, um die Begriffe besser verständlich zu machen.



### 2.1.1 Betriebszeit

Die Betriebszeit ist die Zeit, in der das System grundsätzlich zur Verfügung steht.

### 2.1.2 Servicezeit

Die Servicezeit ist die Zeit, innerhalb derer die vertraglich vereinbarten Leistungen erbracht werden. Während der Servicezeit ist die Erreichbarkeit des Servicedesks garantiert.

### 2.1.3 Ausfallzeit

Definiert die Dauer vom Bemerken, bzw. der Meldung einer Störung bis zu deren Behebung. Die Wiederherstellungszeit ist gleichzeitig auch die Ausfallzeit eines Service.

### 2.1.4 Reaktions- und Interventionszeit

Die Reaktionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit von der Annahme der Störungsmeldung durch den Servicedesk, bis zur ersten Aktion des mit der Störungsbehebung betrauten Mitarbeiters.

Die first frame unterscheidet zwischen zwei Reaktionszeiten.

#### Fallbeispiel bei gewählter Reaktionszeit 4/8:

Wenn durch eine aufgetretene Störung der Betrieb des Auftraggebers erheblich beeinträchtigt ist, beträgt die Reaktionszeit 4h.

Wenn durch eine aufgetretene Störung der Betrieb des Auftraggebers teilweise beeinträchtigt ist, beträgt die Reaktionszeit 8h.



#### 2.1.5 Störungsbehebung

Definiert die Zeit, von der ersten Aktion der Störungsbehebung bis zur effektiven Wiederherstellung des Services.

#### 2.1.6 Wartungsfenster

Ein Wartungsfenster definiert den zeitlichen Rahmen, in dem Wartungsarbeiten an der Hard- oder Software stattfinden.

Die first frame unterscheidet zwischen Wartungsfenster im Datacenter, welche für alle Datacenter-Kunden gelten und von first frame definiert werden und für vor Ort Wartungsfenster, welche mit dem jeweiligen Kunden vereinbart werden.

### 3 Managed Services

#### 3.1 Übersicht

●	<b>first monitoring</b>	Überwachung & Reaktion ihrer IT-Umgebung
●	<b>first workplace</b>	Notebook & Desktop im Mietmodell
●	<b>first firewall reporting</b>	Monatlicher Berichte über ihre Firewall
●	<b>first managed switchport</b>	Switch und verwalteter Port im Mietmodell
●	<b>first managed firewall service</b>	Firewall-Komplettpaket im Mietmodell
●	<b>first managed storage</b>	Verwaltung von NetApp und HPE Storage Systemen
●	<b>first managed server</b>	Komplettverwaltung Ihrer Server-Systeme
●	<b>first managed SQL</b>	Datenbank-Administration durch Fachkräfte
●	<b>first managed Exchange</b>	Sorgenloser Betrieb Ihrer Exchange-Systeme
●	<b>first managed hypervisor</b>	Verwaltung der systemkritischen Hypervisor-Infrastruktur
●	<b>first managed Skype for Business</b>	Verwaltung Ihrer Telefonie-Umgebung, damit Sie immer erreichbar bleiben.

### 3.1.1 first workplace

#### Einführung

Mit «first workplace» erhalten Sie Ihre IT-Arbeitsplätze inklusive der benötigten Software ohne hohe Investitionskosten. Support und Wartung sind ebenfalls im monatlichen Mietmodell inbegriffen. Sie können Ihre IT-Infrastruktur einfach an das Wachstum Ihres Unternehmens anpassen. Das führt zu Kosteneinsparungen und setzt Ressourcen frei für zukünftige Projekte.

#### Leistungsumfang

- Sofortige Nutzung moderner IT
- Geringe Kapitalbindung
- Monatlich transparente Gesamtkosten
- Planbare Kosten je Mitarbeiter
- Software immer auf dem neusten Stand
- Mobiles Arbeiten

#### Preis

	<b>first workplace fix CHF 174.20 exkl. MwSt</b>	<b>first workplace flex Preis auf Anfrage</b>
<b>Hardware</b>	HP EliteBook x360 1030, Intel Core i5, 8 GB Memory, 512GB SSD, Touchscreen und Stift, Windows 10 Pro	Sie bestimmen über die Hardware und Software (egal ob Miete oder Kauf)
<b>Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft 365 Business Premium               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Word</li> <li>- Excel</li> <li>- PowerPoint</li> <li>- Outlook</li> <li>- OneDrive for Business</li> <li>- OneNote</li> <li>- Intune</li> <li>- Windows Autopilot</li> </ul> </li> <li>- Microsoft Edge Chromium</li> <li>- Adobe Acrobat Reader</li> <li>- Sophos Central Endpoint Protection (Ransomware und Malware Schutz)</li> </ul>	Sie bestimmen über die Hardware und Software (egal ob Miete oder Kauf)
<b>Garantie</b>	Hersteller-Garantie: 3 Jahre OnSite + Travel Garantie	

#### Ausschlüsse

Diese Leistungen werden zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

- Detaillierte Schulung

- Migration von Daten
- Abbau und Entsorgung der bestehenden Geräte
- Verbindung und Integration in ein bestehendes Netzwerk (Drucker, WLAN, Internet)

### **Voraussetzungen**

Der Kunde greift via Internet auf den Service zu. Der Internetzugang ist Sache des Kunden.

### **Aufschaltzeit**

Innerhalb von 10 Tagen

### **Vertragslaufzeit**

Die Nutzungsdauer beträgt mindestens 36 Monate. Die 36-monatige Frist beginnt mit der Anlieferung. Retourniert die Nutzerin die Geräte nach Ablauf des befristeten Nutzungsverhältnisses nicht, wird nach Ablauf der fixen Nutzungsdauer das Nutzungsverhältnis automatisch um jeweils einen Monat verlängert. Die Nutzerin kann nach Ablauf der fixen Nutzungsdauer jeweils unter Einhaltung der Frist von einem Monat auf Ende des Monats kündigen.

Die Kündigung der Microsoft Abonnemente, welche mit Option 3 und 4 aktiviert werden, ist Sache des Kunden. Ebenso ist es Sache des Kunden, vor Beendigung der Microsoft Abonnemente für die Migration der darauf gespeicherten Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von der first frame gemeldet werden.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten grundsätzlich selbst verantwortlich. Die first frame bietet dazu individuelle Sicherungslösungen an.

### **Service Owner**

Akilan Nadarajah

### 3.1.2 first monitoring

#### **Einführung**

Sehen Sie sofort, wenn die Warnlampe Ihrer ICT-Services aufleuchtet und Probleme bei informatikgestützten Geschäftsprozessen meldet.

#### **Leistungsumfang**

- Mit «first monitoring» haben Sie Ihre wichtigsten Systeme jederzeit im Blick und können Ihre ICT-Betriebskosten besser nachvollziehen.
- Unser Mietmodell erspart Ihnen grosse Investitionen. Die monatlichen Fixkosten bewahren Sie vor Überraschungen.
- Durch die Integration von «first monitoring» in unseren ServiceDesk verbessert sich die Verfügbarkeit Ihrer ICT-Systeme.
- Jährliche Systemverfügbarkeitsstatistik

#### **Preis**

CHF 50.00 pro Monat

#### **Voraussetzungen**

Der Kunde greift via Internet auf den Service zu. Der Internetzugang ist Sache des Kunden.

#### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von 3 Tagen aufgeschaltet werden.

#### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet. Wenn nichts anderes vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege. Kundenübergreifender Zugriff auf Kundendaten ist ausgeschlossen.

### **Service Owner**

Thomas Koller

### **Artikelnummer**

F01-080002 – first 365 monitoring advanced (basiert auf basic)

F01-080001 – first 365 monitoring basic

F01-080003 – first 365 monitoring basic (im Voraus)

### 3.1.3 first firewall reporting

#### **Einführung**

Das Prinzip ist einfach: Ihre Firewall schickt über eine verschlüsselte Leitung die Informationen über den Datenverkehr an unseren zentralen «Analyzer». Dort werden die gesammelten Informationen ebenfalls verschlüsselt gespeichert. Aus diesem Datenmaterial erstellen wir für Sie periodische Berichte, die beispielsweise darüber Aufschluss geben, wie die Bandbreite genutzt wird, welche Programme (Mail, Facebook usw.) Ihre Mitarbeiter über das Internet verwenden und wie viel Bandbreite diese Programme beanspruchen.

#### **Leistungsumfang**

- Mit «first firewall reporting» haben Sie stets den Überblick über die Internetnutzung in Ihrem Unternehmen.
- Monatlich erhalten Sie einen Report über den Datenverkehr, der über Ihre Firewall läuft.
- Sie benötigen keine eigene Infrastruktur.
- Die monatlichen Fixkosten bewahren Sie vor unangenehmen Überraschungen.

#### **Preis**

Initialkosten:

CHF 400.– (einmalig)

In diesem Betrag sind die Definition der zu sammelnden Daten und die Installationsschritte enthalten.

Betriebskosten:

CHF 48.– pro Report

#### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt eine FortiGate Firewall und einen Internetzugang. Der Internetzugang und die Firewall ist Sache des Kunden.

#### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb eines Tages aufgeschaltet werden.

#### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### **Datensicherheit und Wiederherstellung**

Die Reports werden abgelegt und gesichert. Die Logs werden einen Monat aufbewahrt.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

### **Service Owner**

Yves Haslimann



### 3.1.4 first managed firewall service

#### **Einführung**

first frame bietet mit «first managed firewall service» eine kundenspezifische Firewall-Lösung als Managed Service zu einem monatlichen Pauschal-Preis an. Der sichere Betrieb und die zentrale Verwaltung der Firewall sind dabei ebenso wichtig, wie die rasche Interventionszeit bei Störungen. Der Betrieb der Infrastruktur erfolgt direkt durch first frame.

#### **Leistungsumfang**

- Aktuelle Firewall-Generation mit folgenden erweiterten Funktionen: Malware Protection, Web Filter, Intrusion Prevention, Application Control
- Inklusive Hardware, UTM Services und Premium Hersteller Support und Hardware vorab Ersatz
- Inklusive Dienstleistungen für Setup und Inbetriebnahme
- Service Betrieb inklusive allen Incidents und ein (1) Change pro Monat (zusätzliche Changes werden zu den Konditionen gemäss aktueller Dienstleistungspreisliste verrechnet)
- Change und Incident Handling via Ticketing System mit Eskalationsprozess
- Nachverfolgbarkeit der Arbeiten an Hand des Ticketsystems jederzeit gewährleistet
- Regelmässige Wartung (mindestens quartalsweise)
- Interventionszeit von 2 Stunden innerhalb der Bereitschaftsperiode des first frame ServiceDesk
- 7x24h Monitoring der Service-Verfügbarkeit, Systemzustands und Security Outbrakes
- Automatische Alarmierung bei Störungen innerhalb Bereitschaftsperiode des first frame ServiceDesk
- Ersatz von defekter Hardware innerhalb der Schweiz innert 4 Stunden während der Bereitschaftsperiode.
- Aufbewahrung der Logfiles für 3 Monate
- Inkl. «first firewall reporting» mit monatlichen Firewall Reports
- Provider Management bei Störungen kann gegen Verrechnung nach Aufwand angeboten werden

#### **Preis**

Individuelle Preiskalkulation

#### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt einen Internetzugang. Der Internetzugang ist Sache des Kunden.

#### **Aufschaltzeit**

Ungefähr 4 Wochen

## **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet. Wenn nichts anders vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

## **Datensicherheit und Wiederherstellung**

Die Konfiguration wird automatisch gesichert und jede Änderung wird protokolliert. Die Konfiguration kann bei einem Hardwaredefekt wiederhergestellt werden. Die Sicherungen werden 3 Monate aufbewahrt.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

## **Service Owner**

Daniel Gut

### 3.1.5 first managed switchport

#### Einführung

Mit «first managed switchport service» stellen wir Ihnen die auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte Netzwerk-Infrastruktur vor Ort zur Verfügung. Sie zahlen nur für jene Ports, die Sie effektiv brauchen. Investitionen in Netzwerk-Infrastruktur entfallen. Die first frame networkers managen Ihre Ports per Fernzugriff über ein zentrales Switch-Management.

#### Leistungsumfang

- Aktuelle Switch Technologie und Infrastruktur
- Service inklusive Hardware, Software und Dienstleistung
- Betrieb der Switch Infrastruktur inklusive Incidents und Changes
- Regelmässige Switchwartung und Datensicherung
- Interventionszeit von 4 Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit
- Ersatz defekter Hardware innerhalb von 24 Stunden
- 7x24 Monitoring der Service-Verfügbarkeit und des Systemzustands
- Keine Investitionskosten
- Switchportkosten sind berechenbar
- Einfacher Support in direktem Zusammenhang mit dem Service
- Schutz durch standardisierte Netzwerkkonfiguration
- Upgrade auf 7x24 Support möglich (wird separat berechnet)

#### Preis

	1 Gbit/s	PoE+	10 Gbit/s Access	10 Gbit/s Uplink	Redundantes Power-Supply	Abo-Preis pro Switch & Monat CHF	Abo-Preis pro Port & Monat CHF
<b>Basic</b>	x	–	–	–	–	20.–	1.–
<b>Power</b>	x	x*	–	–	–	20.–	2.–
<b>Basic 10</b>	x	–	–	x	–	35.–	2.–
<b>Power 10</b>	x	x*	–	x	–	35.–	3.–
<b>Server 10</b>	x	–	–	x	x	35.–	10.–
<b>Core 10</b>	x	–	x	x	x	35.–	15.–

\* Strom über das Netzwerkkabel auf allen Access-Ports / Alle Preise in Schweizer Franken exkl. MWST.

#### Voraussetzungen

Der Kunde benötigt mindestens einen Router oder eine Firewall mit VPN-Funktion und einen Internetzugang.

### **Aufschaltzeit**

Ca. 4 Wochen

### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt zwei Jahre. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Die Ausstiegsklausel vor Ablauf der Mindestvertragszeit beträgt pauschal 500.- pro Switch.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

### **Datensicherheit und Wiederherstellung**

Die Switches werden wöchentlich in der Schweiz gesichert. Sicherungen werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Es ist möglich, Daten der letzten 52 Wochen (auf Basis von Wochensicherungen) wiederherzustellen.

Sicherung und Wiederherstellung erfolgen nach hohen technischen Standards. Die erfolgreiche Wiederherstellung der Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Wiederherstellung von Daten wird nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet.

### **Service Owner**

Yves Haslimann

### 3.1.6 first managed storage

#### **Einführung**

Mit dem «managed storage» Service bietet first frame seinen Kunden die Möglichkeit den ganzen Betrieb des Storage-Systems auszulagern. Wir kümmern uns um die Verfügbarkeit, Sicherheit, Verlässlichkeit und Kapazität ihres Storage Systems. Ihre IT kann sich dank dem «managed storage» Service um die wichtigen Dinge kümmern.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «managed storage» Service beinhaltet:

- Zentrale Anlaufstelle für Probleme in Zusammenhang mit dem Storage System
- 10x5 Bereitschaft für Störungen (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- 24x7 Bereitschaft für kritische Störungen
- Incident- und Problem-Management inkl. Leistungsoptimierung
- Workloads und Wachstumsprognose (Kapazitätsmanagement)
- Integration ins Monitoring-System (first 365 monitoring), kontinuierliche Überwachung und die Bearbeitung von auftretenden Fehlern
- Regelmässige Aktualisierung, Sicherheitsupdates oder kritische Updates, des Storage Systems
- Aktualisierung der Basis-Systemdokumentation
- mindestens zwei (2) Service Review-Meetings pro Jahr (telefonisch oder vor Ort)

#### **Garantien**

first frame garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft innerhalb von 24 Stunden 7 Tage (24x7)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während der Bereitschaftszeit (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung während der Bereitschaftszeit
- Zwei (2) Wartungen pro Jahr (mind. Log Analyse und Software-Aktualisierung)

#### **Preis**

850 CHF pro Storage System (Nimble, StoreOnce, NetApp usw.)

#### **Optionen**

Folgende Leistungen ergänzen den «managed storage» Service und können bei Bedarf separat mit first frame vereinbart werden:

- managed server
- first 365 monitoring – advanced – für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- Dokumentation der Basis-Konfiguration

## **Voraussetzungen**

Im «managed storage» Service werden Technologien von folgenden Herstellern unterstützt:

- NetApp
- HPE

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «managed storage» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Die für den Service vorgesehenen Storage Systeme müssen von first frame networkers einer Sorgfaltspflicht-Prüfung unterzogen werden. Diese Prüfung wird separat verrechnet
- first frame steht ein administrativer Zugang zum System zur Verfügung
- Es wurde eine Verbindung zum Monitoring-System der first frame networkers (first 365 monitoring) eingerichtet
- Der Kunde verfügt über einen aktiven Supportvertrag

## **Aufschaltzeit**

ca. 2 Wochen

## **Vertragslaufzeit**

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem Service Desk der first frame gemeldet werden. Kritische Störungen können während der Bereitschaftsperiode dem Service Desk oder dem 24x7 Notfallteam gemeldet werden.

## **Artikelnummer**

F01-040008 – managed storage

### 3.1.7 first managed server

#### **Einführung**

Mit dem «first managed server» Service bietet die first frame seinen Kunden die Möglichkeit, dass grundlegende Management der Server uns zu überlassen. Der Kunde bleibt für das Verwalten der Anwendungen und Daten zuständig. Wir kümmern uns um den Rest.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «first managed server» Service beinhaltet:

- Zentrale Anlaufstelle für Probleme in Zusammenhang mit dem Server
- Incident- und Problem-Management inkl. Performance Tuning
- Kontrolle der Datensicherung und Information des Kunden im wiederholten Fehlerfall
- Integration ins Monitoring-System (first 365 monitoring), kontinuierliche Überwachung und die Bearbeitung von auftretenden Fehlern
- Integration in die managed server protection Lösung von first frame networkers und die Bearbeitung von auftretenden Fehlern
- Regelmässige Aktualisierung, Sicherheitsupdates und kritische Updates, des Betriebssystems, sowie der betriebssystemnahen Software, wie z.B. Datensicherung, Monitoring und System Integration Services
- Aktualisierung der Basis-Systemdokumentation
- Information des Kunden über kritische Bedrohungen und Verwundbarkeit
- Mindestens vier (4) Service Review-Meetings pro Jahr (telefonisch oder vor Ort)

#### **Garantien**

first frame networkers garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft während 10 Stunden und 5 Tagen (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während den Bereitschaftszeiten (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung<sup>1</sup> während der Bereitschaftszeiten, optional erweiterbar auf 24x7
- Eine Wartung pro Monat (mind. Log Analyse, Sicherheitsupdates und kritische Updates)

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen dem Service Desk der first frame networkers telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame networkers erfasst.

---

<sup>1</sup> Als kritisch (Priorität 1 und 2) werden sämtliche Störungen bezeichnet, welche Auswirkungen auf mehrere Benutzer haben und vom Kunden als dringend eingestuft werden.

## Preis

Die aktuellen Konditionen sind in der folgenden Tabelle ersichtlich:

<b>Unterstützte Server Versionen</b>	<b>Preis pro Monat/Server<sup>i</sup></b>
<b>1<sup>st</sup> Server Generation (aktuell Windows Server 2019 und Ubuntu 18.4 LTS)</b>	CHF 190.00
<b>2<sup>nd</sup> Server Generation (Windows Server 2016)</b>	CHF 190.00
<b>3<sup>rd</sup> Server Generation (Windows Server 2012 R2)</b>	CHF 190.00
<b>4<sup>th</sup> Server Generation (Windows Server 2012)</b>	CHF 210.00

## Optionen

Folgende Leistungen ergänzen den «first managed server» Service und können bei Bedarf separat mit first frame networkers vereinbart werden:

- first 365 backup Service
- first 365 monitoring advanced - für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- managed hypervisor
- managed storage
- Installation und Konfiguration von weiteren Rollen und Features des Betriebssystems
- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- Neue virtuelle Maschine bereitstellen
- Neue bereitgestellte virtuelle Maschine nach Kundenanforderungen konfigurieren
- Neue Versionen oder Upgrade vom Betriebssystem

## Voraussetzungen

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «first managed server» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Die für den Service vorgesehenen Server müssen von first frame networkers einer Qualitätskontrolle unterzogen werden. Diese Prüfung wird separat verrechnet
- Es müssen mindestens fünfzehn (15) Server unter Vertrag genommen werden
- first frame networkers steht ein administrativer Zugang zum Server zur Verfügung
- Es wurde eine Verbindung zum Monitoring-System der first frame networkers (first 365 monitoring) eingerichtet
- Es wurde eine Verbindung zu den Update-Services (z.B. Windows Update oder Paketverwaltung) hergestellt
- Es wurde eine Verbindung zum Anti Viren System der first frame networkers (managed endpoint protection) eingerichtet
- Eine Datensicherung für den Server ist eingerichtet (z.B. first 365 backup – separat von first frame networkers erhältlich)



### **Aufschaltzeit**

Ungefähr 4 Wochen

### **Vertragslaufzeit**

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

### **Artikelnummer**

- F01-040001 – managed server – Server 2019
- F01-040002 – managed server – Server 2016
- F01-040003 – managed server – Server 2012 R2
- F01-040004 – managed server – Server 2012
- F01-040005 – managed server – Server 2008 R2
- F01-040006 – managed server – Server 2008
- F01-040007 – managed server – Linux

### 3.1.8 first managed SQL

#### **Einführung**

Sie haben wichtige Geschäftsanwendungen, welche ein Datenbank System voraussetzen, Sie haben nicht das nötige Know-How, oder auch keine Zeit, sich um ihre Datenbank-Systeme zu kümmern? Mit dem «first managed SQL» Service kümmern wir uns ganzheitlich um ihre Datenbanksysteme. Sei es um die Kontrolle des Backups, das Einspielen von Updates oder auch die Performance-Optimierung. Fachspezialisten kümmern sich um Ihre Datenbanksysteme.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «first managed SQL» Service beinhaltet:

- Sämtliche Leistungen vom «first managed server» Service
- Monitoring im SQL-Bereich
- SQL Backup Administration – Transaktionslog Grösse, Replizierung, Aufbewahrungszeit usw.
- Überprüfen der SQL Logs auf Fehler
- Performance Tuning im SQL-Bereich
- Regelmässige Aktualisierung des SQL Servers, dazu zählen Sicherheitsupdates, Kumulativeupdates und Service Packs.

#### **Garantien**

first frame garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft innerhalb von 10 Stunden 5 Tage (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während der Bereitschaftszeit (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung<sup>3</sup> während der Bereitschaftszeit, optional erweiterbar auf 24x7.
- Eine Wartung pro Monat (mind. Log Analyse und Betriebssystem-Aktualisierung)

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen dem Service Desk der first frame telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame erfasst.

#### **Preis**

70 CHF pro SQL-Server/Monat

#### **Optionen**

Folgende Leistungen ergänzen den «first managed SQL» Service und können bei Bedarf separat mit first frame vereinbart werden:

- first 365 backup Service
- first 365 monitoring advanced - für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- managed hypervisor

- Installation und Konfiguration von weiteren Rollen und Features des Betriebssystems
- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- Neue bereitgestellte virtuelle Maschine nach Kundenanforderungen konfigurieren
- Neue Versionen oder Upgrade vom SQL-Server

### **Voraussetzungen**

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «first managed SQL» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Der Service setzt den «first managed server» voraus

### **Aufschaltzeit**

Ungefähr 4 Wochen

### **Vertragslaufzeit**

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

### **Service Owner**

Andreas Herger

### **Artikelnummer**

F01-040023 – managed SQL

### 3.1.9 first managed Exchange

#### **Einführung**

E-Mail hat sich in den letzten Jahren zum Kommunikations-Standard entwickelt, umso wichtiger ist es, dass die entsprechenden Server überwacht, gewartet und optimiert werden. Der «first managed Exchange» Service ist genau dafür da. Unsere Spezialisten kümmern sich um Ihre E-Mail Server, damit sich Ihre eigene IT um Ihr Kernbusiness kümmern kann.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «first managed Exchange» Service beinhaltet:

- Sämtliche Leistungen vom «first managed server» Service
- Exchange Backup Administration – Transaktionslog, Replizierung usw.
- Performance Tuning im Exchange Bereich
- Monitoring der Exchange Umgebung
- Überprüfung der Exchange Logs auf Fehler

#### **Garantien**

first frame garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft innerhalb von 10 Stunden 5 Tage (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während der Bereitschaftszeit (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung während der Bereitschaftszeit, optional erweiterbar auf 24x7.
- Eine Wartung pro Monat (mind. Log Analyse und Betriebssystem-Aktualisierung)

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen dem Service Desk der first frame telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame erfasst.

#### **Preis**

90 CHF pro Exchange Server/Monat

#### **Optionen**

Folgende Leistungen ergänzen den «first managed Exchange» Service und können bei Bedarf separat mit first frame vereinbart werden:

- first 365 backup Service
- first 365 monitoring advanced - für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- managed hypervisor
- Installation und Konfiguration von weiteren Rollen und Features des Betriebssystems
- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- Neue bereitgestellte virtuelle Maschine nach Kundenanforderungen konfigurieren

- Neue Versionen oder Upgrade vom Exchange

### **Voraussetzungen**

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «first managed Exchange» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Der Service setzt den «first managed server» Service voraus

### **Aufschaltzeit**

Ungefähr 4 Wochen

### **Vertragslaufzeit**

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

### **Service Owner**

Andreas Bucher

### **Artikelnummer**

F01-040010 – managed Exchange

### 3.1.10 first managed hypervisor

#### **Einführung**

Ihre ESXi oder Hyper-V Server - sogenannte Hypervisoren - stellen die zentrale Plattform für sämtliche virtuellen Maschinen zur Verfügung. Diese Plattformen sind also systemkritische Infrastrukturen. Lassen Sie sich daher von zertifizierten Fachkräften helfen. Wir kümmern uns um die Security- und auch Treiber-Updates. Ihre Hypervisoren werden in unserem Monitoring System erfasst und überwacht - wahlweise auch 24x7.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «first managed hypervisor» Service beinhaltet:

- Zentrale Anlaufstelle für Probleme in Zusammenhang mit dem Hypervisor
- Incident- und Problem-Management inkl. Performance Tuning
- Regelmässige Update der Treiber (HP SPP)
- Regelmässige Update des Hypervisors
- Integration ins Monitoring-System (first 365 monitoring), kontinuierliche Überwachung und die Bearbeitung von auftretenden Fehlern
- Aktualisierung der Basis-Systemdokumentation
- Information des Kunden über kritische Bedrohungen und Verwundbarkeit
- mindestens vier (4) Service Review-Meetings pro Jahr (telefonisch oder vor Ort)

#### **Garantien**

first frame garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft innerhalb von 10 Stunden 5 Tage (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während den Bereitschaftszeiten (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung<sup>4</sup> während der Bereitschaftszeiten, optional erweiterbar auf 24x7
- Eine Wartung pro Jahr (mind. Log Analyse und Sicherheitsupdates)
- Eine Hardware-Wartung pro Jahr (mind. Log Analyse und Treiber Update)

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen dem Service Desk der first frame networkers telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame networkers erfasst.

#### **Preis**

290 CHF pro Hypervisor/Monat

---

<sup>4</sup> Als kritisch (Priorität 1 und 2) werden sämtliche Störungen bezeichnet, welche Auswirkungen auf mehrere Benutzer haben und vom Kunden als dringend eingestuft werden.

## Optionen

Folgende Leistungen ergänzen den «first managed hypervisor» Service und können bei Bedarf separat mit first frame vereinbart werden:

- first 365 backup Service
- first 365 monitoring advanced - für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- managed hypervisor
- Installation und Konfiguration von weiteren Rollen und Features des Betriebssystems
- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- Neue virtuelle Maschine bereitstellen
- Neue bereitgestellte virtuelle Maschine nach Kundenanforderungen konfigurieren
- Neue Versionen oder Upgrade vom Betriebssystem

## Voraussetzungen

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit eine «first managed hypervisor» Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Die für den Service vorgesehenen Server müssen von first frame einer Qualitätskontrolle unterzogen werden. Diese Prüfung wird separat verrechnet.
- Es müssen mindestens vier (4) Server unter Vertrag genommen werden
- first frame steht ein administrativer Zugang zum Server zur Verfügung
- Es wurde eine Verbindung zum Monitoring-System der first frame (first 365 monitoring) eingerichtet
- Es wurde eine Verbindung zu den Update-Services (z.B. Windows Update oder Paketverwaltung) hergestellt

## Aufschaltzeit

Ungefähr 4 Wochen

## Vertragslaufzeit

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

## **Service Owner**

Andreas Herger

## **Artikelnummer**

F01-040040 – managed hypervisor- ESXi

F01-040041 – managed hypervisor - Hyper-V



### 3.1.11 first managed Skype for Business

#### **Einführung**

Skype for Business gehört zum Enterprise-Standard in Sachen Telefonie. Einen störungsfreien Betrieb eines Telefonie-Systems ist jedoch nicht einfach. Es benötigt viel Fachkompetenz. Wir verfügen über diese Expertise und stellen Ihnen dieses Know-How zur Verfügung. Wir kümmern uns dabei ganzheitlich um Ihre Telefonsysteme. Von Wartungen, Updates und bis hin zur Überwachung. Natürlich garantieren wir Ihnen schnelle Reaktionszeiten bei einer auftretenden Störung.

#### **Leistungsumfang**

Folgende Leistungen sind im «first managed Skype for Business» Service beinhaltet:

- Sämtliche Leistungen vom «managed server» Service
- Monitoring der Skype for Business Umgebung
- Überprüfen der Skype for Business Logs

#### **Garantien**

first frame garantiert die Einhaltung/Lieferung der folgenden Messkriterien:

- Supportbereitschaft innerhalb von 10 Stunden 5 Tage (10x5)
- Interventionszeit von zwei Stunden bei einer unkritischen Störung während der Bereitschaftszeit (<https://www.firstframe.net/kontakt>)
- Interventionszeit von einer Stunde bei einer kritischen Störung<sup>5</sup> während der Bereitschaftszeit, optional erweiterbar auf 24x7
- Eine Wartung pro Monat (mind. Log Analyse und Betriebssystem-Aktualisierung)

Der Kunde ist verpflichtet, kritische Störungen dem Service Desk der first frame telefonisch zu melden. Alle anderen Störungen und Service Requests werden vom Kunden über das Service Management System von first frame erfasst.

#### **Preis**

120 CHF pro Skype-Server/Monat

#### **Optionen**

Folgende Leistungen ergänzen den «first managed Skype for Business» Service und können bei Bedarf separat mit first frame vereinbart werden:

- first 365 backup Service
- first 365 monitoring advanced - für die Überwachung der Geschäftsprozesse
- managed hypervisor
- Installation und Konfiguration von weiteren Rollen und Features des Betriebssystems

---

<sup>5</sup> Als kritisch (Priorität 1 und 2) werden sämtliche Störungen bezeichnet, welche Auswirkungen auf mehrere Benutzer haben und vom Kunden als dringend eingestuft werden.

- Dokumentation der Basis-Konfiguration
- Neue virtuelle Maschine bereitstellen
- Neue bereitgestellte virtuelle Maschine nach Kundenanforderungen konfigurieren
- Neue Versionen oder Upgrade vom Betriebssystem

### **Voraussetzungen**

Folgenden Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit «managed Skype for Business» eine Servicevereinbarung abgeschlossen werden kann:

- Der Service setzt den «first managed server» Service voraus
- Der Kunde hat einen AudioCodes Session Board Controller im Einsatz

### **Aufschaltzeit**

Ungefähr 4 Wochen

### **Vertragslaufzeit**

Die mind. Vertragslaufzeit beträgt 36 Monate.

Bei Kündigung des Services erlöschen jegliche Ansprüche am Service nach Ablauf der Kündigungsfrist. Die Kündigungsfrist beträgt drei (3) Monate.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

### **Service Owner**

Andreas Bucher

### **Artikelnummer**

F01-040031 – managed Skype for Business

## 4 Cloud Services – first 365

### 4.1 Übersicht

	<b>first 365 backup – E-Mail</b>		Mailbackup für Office 365, Hybrid und Exchange On-Prem
	<b>first 365 backup – On-Premises</b>		Datensicherung in die first365 Cloud
	<b>first 365 backup – Cloud Connect</b>		Backups von Kunden, mit Hilfe von Veeam, in unser Datacenter auslagern (Longterm).
	<b>first 365 backup – Office 365</b>		Backup für Office 365, Teams, Sharepoint oder Exchange Online
	<b>first 365 box</b>		Zugriff auf Ihre Daten, immer und überall
	<b>first 365 desktop</b>		Virtueller Desktop im first365 Datacenter
	<b>first 365 e-mail-archiving</b>		Langzeitaufbewahrung von E-Mails
	<b>first 365 e-mail-encryption</b>		E-Mail-Verschlüsselung und rechtsgültige Signierung
	<b>first 365 hosted exchange</b>		E-Mail im Datacenter von first365
	<b>first 365 e-mail-filtering</b>		Zuverlässiger Schutz vor Spam & Viren
	<b>first 365 ip management</b>		IP-Adressen verwalten aus unserer Cloud
	<b>first 365 vServer</b>		Virtueller Server im Datacenter der first frame

#### 4.1.1 first 365 box

##### **Einführung**



Die first frame bietet mit «first 365 box» ein cloudbasiertes Filesharing-Portal an. Der Betrieb des cloudbasierten Filesharing-Portals erfolgt direkt durch first frame in deren Rechenzentren «first 365» in der Schweiz. Den Kunden steht dabei eine gemeinsam genutzte Filesharing-Plattform zur Verfügung. Dieser Servicevertrag gilt zwischen first frame als Auftragnehmer und dem Kunden als Auftraggeber.

##### **Leistungsumfang**

first 365 box bietet Ihnen:

- komfortablen Zugriff auf einen zentralen Dateispeicher von allen gängigen Endgeräten
- 50 GB Speicher pro Mitarbeiter
- automatische Synchronisierung von Dateien auf mobilen Geräten
- Offline-Verfügbarkeit von Daten
- Zusammenarbeit mit externen Partnern (bis zu drei Gastbenutzer pro Lizenz möglich)
- automatische Versionierung von Dateien
- Gelöschte Objekte werden 30 Tage im Papierkorb aufbewahrt
- optional Single Sign-on (SSO) dank AD-Integration

##### **Preis**

CHF 11.90 pro User/Monat (inkl. 50 GB Speicher)

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Computer und einen Internetzugang. first frame empfiehlt, den Computer mit einer Firewall zu schützen und auf dem Computer einen Virenschutz zu installieren.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet. Wenn nichts anderes vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftsperiode dem ServiceDesk der first frame gemeldet werden.

## **Verfügbarkeit**

«first 365» box steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftsperiode.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

Geplante, dem Kunden per E-Mail zum Voraus kommunizierte Wartungsfenster, gelten nicht als Einschränkung der Serviceverfügbarkeit.

## **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame, am letzten Donnerstag jedes Monates, Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege. Die Daten werden verschlüsselt auf dem Server abgespeichert.

## **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

## **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von einem Tag aufgeschaltet werden.

## **Service Owner**

Thomas Koller

**Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

**Artikelnummer**

F01-020080 - first 365 box - User

4.1.2  
4.1.2 first 365 backup – E-Mail

### Einführung



Die first frame bietet mit «first 365 backup – E-Mail» einen cloudbasierten Service an, um Mailboxen von einem Mailserver zu sichern. Dabei ist es egal, ob dieser Mailserver vor Ort (On-Prem) oder in der Cloud (Office 365) betrieben wird. Diese Beschreibung enthält alle relevanten Informationen rund um diesen Service.

### Leistungsumfang

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Sichern von E-Mail ins first 365 Datacenter
- Mails werden in einem Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt
- Kontrolle des Backups und Benachrichtigung des Kunden im Fehlerfall
- Support im Zusammenhang mit dem Service

### Preis

5.50 CHF (exkl. MwSt) pro Mailbox/Monat  
Shared Mailboxen werden kostenfrei gesichert

### Voraussetzungen

Damit der Service funktioniert, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Falls der Kunde einen Mailserver On-Prem betreibt, muss dieser auf Microsoft Exchange Technologie (2013 oder neuer) basieren.
- Für die sichere Kommunikation benötigt der Kunde ein SSL Zertifikat

Die folgenden Leistungen sind im Service nicht enthalten und müssen vom jeweiligen Anbieter direkt bezogen werden:

- Internet Zugang und die damit verbundenen Kosten

### Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

### Support

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### Verfügbarkeit

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur

Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Sicherungen werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Es ist möglich, Daten der letzten 365 Tage (auf Basis von Tagessicherungen) wiederherzustellen. Sicherung und Wiederherstellung erfolgen nach hohen technischen Standards. Die erfolgreiche Wiederherstellung der Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von einem Tag aufgeschaltet werden.

### **Service Owner**

Thomas Koller

### **Status**

Ab 1. Juli 2018 in Betrieb

### **Artikelnummer**

F01-020032 - first 365 e-mail-backup



#### 4.1.3 first 365 backup – Office 365

##### **Einführung**

Die first frame bietet mit dem «first 365 backup – Office 365» einen cloudbasierten Service an, um Daten von Office 365 in unser Datacenter zu sichern.

##### **Leistungsumfang**

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Backup von SharePoint Online Sites
- Backup von Microsoft Teams
- Backup von Exchange Online oder Exchange On-Prem
- Backup von OneDrive for Business
- Einzelne Dateien oder E-Mails wiederherstellen (Exchange, SharePoint oder OneDrive for Business)
- Datenaufbewahrung kann von Kunde definiert werden
- Abgerechnet wird pro User und die effektiv gesicherte Datenmenge
- Kontrolle des Backups und Benachrichtigung des Kunden im Fehlerfall
- Support im Zusammenhang mit dem Service

##### **Preis**

Pro Benutzer: 4.50 CHF + pro GB das gesichert wird: 0.15 CHF  
Ab 500 GB (und mehr) gibt es einen Rabatt von 15 Prozent

##### **Voraussetzungen**

Damit der Service, für Kunden mit Exchange On-Prem, funktioniert, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Falls der Kunde einen Mailserver On-Prem betreibt, muss dieser auf Microsoft Exchange Technologie (2013 oder neuer) basieren.
- Für die sichere Kommunikation benötigt der Kunde ein SSL Zertifikat
- Die Ersteinrichtung wird nach Aufwand verrechnet

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

##### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

##### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur

Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherheit und Wiederherstellung**

Der inhaltliche Umfang des Backups wird durch den Kunden bestimmt. Der Kunde kann die Aufbewahrungszeit festlegen. Wir empfehlen eine Mindestaufbewahrungszeit von 30 Tagen.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

Kundendaten werden in einem isolierten Teil der «Shared Infrastructure», dediziert für den jeweiligen Kunden bereitgestellt. Kundenübergreifender Zugriff auf Kundendaten ist ausgeschlossen.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Aufschaltzeit**

ca. 2 Stunden

### **Service Owner**

Yannick Gerber

**Status**

Ab Dezember 2018 in Betrieb

**Artikelnummer**

F01-020033 - first 365 backup – Office 365 Edition – Benutzerlizenz

F01-020034 - first 365 backup – Office 365 Edition - Speicher

#### 4.1.4 first 365 backup – On-Premises

##### **Einführung**



Die first frame bietet mit «first 365 backup – On-Premises» eine cloudbasierte Backup-Lösung an. Der Betrieb der cloudbasierten Backup-Umgebung erfolgt direkt durch first frame in deren Rechenzentren «first 365» in der Schweiz. Den Kunden steht dabei eine gemeinsam genutzte Backup-Plattform zur Verfügung. Dieser Servicevertrag gilt zwischen first frame als Auftragnehmer und dem Kunden als Auftraggeber.

##### **Leistungsumfang**

- sichern von virtuellem oder physischem Server
- sichern von Clients (Linux oder Windows)
- sichern von SQL und Exchange Sever
- sichere Übertragung der verschlüsselten und komprimierten Daten in das Rechenzentrum «first 365»
- Lückenlose Überwachung durch first frame mit täglichen Sicherungs-Reports per E-Mail
- Die Daten werden redundant gespeichert und standardmässig während 30 Tagen aufbewahrt
- Optionales Jahres- oder Quartals-Backup auf Datenträger
- Sie sparen Investition in eigene Hard- und Software

##### **Preis**

- Speicher: 0.15 CHF pro GB/Monat, bezahlt wird nur die tatsächliche gesicherte Datenmenge.
- Server Lizenz: 19 CHF pro Server/Monat
- Workstation Lizenz: 10 CHF pro Workstation/Monat

Alle Preise verstehen sich exkl. MwSt.

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Computer und einen Internetzugang. Die first frame empfiehlt, den Computer mit einer Firewall zu schützen und auf dem Computer einen Virenschutz zu installieren.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet. Wenn nichts anderes vereinbart, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig. Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am

Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von der first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Der inhaltliche Umfang des Backups wird durch den Kunden bestimmt und auf dem Dokument „first 365 online backup datasheet“ festgehalten.

Dateien oder Datenbanken, können nur aus dem Backup-System wiederhergestellt werden, wenn sie zum Zeitpunkt der letzten Sicherung auf der Backup-Plattform des Auftraggebers existiert haben und in der Zwischenzeit nicht inkrementell überschrieben wurden. In diesem Fall werden die Dateien oder Datenbanken in dem Zustand, in dem sie zum Zeitpunkt des letzten Backups waren, wiederhergestellt. Alle neuen Änderungen an Dateien oder Datenbanken können nicht wiederhergestellt werden. Verschiedene Einflüsse können eine erfolgreiche Sicherung verhindern. Dies sind unter anderen Netzwerkausfälle, korrupte oder geöffnete Dateien/Datenbanken des Kunden etc. Die first frame kann deshalb keine erfolgreiche Sicherung resp. Wiederherstellung garantieren, da dies nicht vollständig in ihrem Einflussbereich steht, sichert aber zu, das Backup nach dem aktuellen Stand der Technik zu erstellen. Alle Backups sind inkrementell, es werden also alle Daten gespeichert, welche seit der letzten Sicherung geändert oder neu erstellt wurden.

Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr in zwei separaten Rechenzentren aufbewahrt und danach überschrieben, bzw. gelöscht. Dabei ist es möglich, Zustände der letzten 30 Tage (Tagessicherung) und der letzten 12 Monate (Monatssicherung)

wiederherzustellen.

### **Sicherheit**

Die Backup-Daten des «first 365 online backup» werden vor der Übermittlung in das Rechenzentrum mit einem vom Kunden festgelegten Encryption Key verschlüsselt. Der entsprechende Encryption Key muss vom Kunden an einem sicheren Ort aufbewahrt werden.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Aufschaltzeit**

Innert einem Tag kann der Service aufgeschaltet werden.

### **Service Owner**

Thomas Koller

### **Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

### **Artikelnummer**

F01-02014-007 - first 365 backup - Server Lizenz

F01-02014-008 - first 365 backup - Workstation Lizenz

F01-02014-011 - first 365 backup - Storage

#### 4.1.5 first 365 backup – Cloud Connect

##### **Einführung**

first frame networkers ag (first frame) bietet mit «first 365 backup – Cloud Connect» einen cloudbasierten Service an, um Backups ins schweizer Datacenter auszulagern. Diese Beschreibung enthält alle relevanten Informationen rund um diesen Service.

##### **Leistungsumfang**

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Auslagerung Ihrer Backups ins first 365 Datacenter innerhalb der Schweiz
- Sie bezahlen nur den belegten Speicherplatz und einen fixen Preis pro VM
- Lagerung der Daten auf hochverfügbarem Datenspeicher
- Wir überwachen die ausgelagerten Backups und informieren Sie bei Störungen
- Sie profitieren von Deduplizierung von Komprimierung
- Verschlüsselte Kommunikation zwischen Kunden Infrastruktur und dem first 365 Datacenter (TLS )
- Insider Threat Protection – sollte ein Administrator aus Versehen Backup Daten gelöscht habe, so sind diese immer noch bis zu 7 Tagen gesichert.
- Sie haben die Möglichkeit Ihre Backups zusätzlich zu verschlüsseln (AES 256 – End-to-End Verschlüsselung)

Die folgenden Leistungen sind im Service nicht enthalten und müssen vom jeweiligen Anbieter direkt bezogen werden:

- Internet Zugang und die damit verbundenen Kosten
- Unterhalt der Veeam Infrastruktur beim Kunden

Die first frame behält sich das Recht vor, bei einer überdurchschnittlichen Belastung der Bandbreite, die Bandbreite jeweils zu limitieren. Die Bandbreite wird limitiert, wenn mehr als 1000 GB pro 24h übertragen werden (Fair Use).

##### **Preis**

10 CHF pro gesicherte VM/Monat + 0.15 CHF pro gesichertes GB/Monat.  
Auf dem Storagepreis gibt es ab 15 TB (und mehr) einen Rabatt von 30%.

##### **Voraussetzungen**

Damit der Service funktioniert, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Der Kunde muss entsprechende Ports auf seiner Firewall öffnen
- Der Kunde benötigt mindestens Veeam Backup & Replication 9.0

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist

von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration auf Endgeräten oder die Schulung von Benutzern werden nach Aufwand verrechnet. Wenn nicht anders vereinbart, werden die wiederkehrenden Kosten monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monates Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Aufbewahrungszeit kann vom Kunden selbst definiert werden. Der Kunde ist selbst für die sichere Aufbewahrung seines Verschlüsselungs-Passwortes zuständig, sofern vom Kunden aktiviert. Der Kunde ist sich dem Risiko bewusst, dass bei Verlust des Passworts, wir keine Möglichkeit haben die Daten wiederzustellen.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

Kundendaten werden in einem isolierten Teil der «Shared Infrastructure», dediziert für den jeweiligen Kunden bereitgestellt. Kundenübergreifender Zugriff auf Kundendaten ist ausgeschlossen.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren



Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

**Aufschaltzeit**

Innert einem Tag kann der Service aufgeschaltet werden.

**Service Owner**

Yannick Gerber

**Status**

Ab 1. Dezember 2018 in Betrieb

**Artikelnummer**

- F01-02014-001 - first 365 backup - Cloud Connect – Server (virtuell) Preis
- F01-02014-009 - first 365 backup - Cloud Connect – Server (physisch) Preis
- F01-02014-010 - first 365 backup - Cloud Connect – Workstation Preis
- F01-02014-002 - first 365 backup - Cloud Connect – Storage Preis

#### 4.1.6 first 365 desktop

##### **Einführung**



Ein Computer und eine Internetverbindung: Mehr braucht es nicht! Der «first 365 desktop» läuft in unseren Schweizer Rechenzentren, unabhängig von Ihrer Hardware. Dadurch können Sie Ihre Arbeit auf dem Geschäfts-PC, zum Beispiel in einem Word-Dokument, unterbrechen und drei Stunden später zu Hause auf dem Mac an der gleichen Stelle weiterarbeiten.

##### **Leistungsumfang**

Der Service beinhaltet folgende Leistungsmerkmale pro Benutzer:

- Windows basierter Arbeitsplatz aus der Cloud
- Regelmässige Wartung (Sicherheitsupdates)
- Geräteunabhängiger Zugriff
- 30 GB Speicherplatz pro Benutzer
- Multi-Faktor Authentifizierung mittels SMS-Token
- Support in direktem Zusammenhang mit dem Service
- Backup aller Daten
- Inkl. Anti-Viren Schutz

Die folgenden Leistungen sind im Service nicht enthalten, können aber angefordert werden und werden zusätzlich verrechnet:

- Zusätzlicher Speicherplatz
- Office 365 oder Microsoft Office
- ThinClient für den einfachen Zugriff
- Zusätzliche vServer für Ihre Business Anwendungen
- Support für Probleme, die nicht in Zusammenhang mit dem Service stehen

## Preis

Leistung	first 365 desktop basic	first 365 desktop standard	first 365 desktop advanced
Desktop aus der Cloud	■	■	■
Multi-Faktor Authentifizierung	■	■	■
30 GB Speicherplatz pro Benutzer	■	■	■
Geräteunabhängiger Zugriff	■	■	■
Regelmässige Wartung	■	■	■
Support	■	■	■
Backup	■	■	■
Microsoft Office (Office 365 ProPlus oder Standard)		■	■
Microsoft Exchange (Office 365 E3 oder first 365 hosted exchange)			■
Optional: Zusätzlicher Speicher	<b>0.20 CHF pro Monat/GB</b>	<b>0.20 CHF pro Monat/GB</b>	<b>0.20 CHF pro Monat/GB</b>
	<b>119.00 CHF pro Monat/Benutzer</b>	<b>134.00 CHF pro Monat/Benutzer</b>	<b>139.00 CHF pro Monat/Benutzer</b>

## Voraussetzungen

Der Kunde benötigt mindestens einen Computer und einen Internetzugang.  
Die first frame empfiehlt, den Computer mit einer Firewall zu schützen und auf dem Computer einen Virenschutz zu installieren.

## Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet. Wenn nichts anderes vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeiten dem ServiceDesk von der first frame gemeldet werden.

## **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten. Angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

## **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

## **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Dabei ist es möglich, Zustände der Daten der letzten 7 Tage (auf Basis von Tagessicherungen) und der letzten 52 Wochen (auf Basis von Wochensicherungen) wiederherzustellen. Nach der Aufbewahrungsfrist werden die Daten vom Backup gelöscht. Für eine längere Aufbewahrung von E-Mails kann zusätzlich ein Archivierungs-Service bestellt werden.

Die Sicherung und Wiederherstellung erfolgt nach hohen technischen Standards. Es kann jedoch keine Wiederherstellung der Daten garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Datenwiederherstellungen werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege. Der Zugriff auf den Desktop erfolgt über Zweifaktor-Authentifizierung.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb eines Arbeitstages für den Kunden erstellt werden.

### **Service Owner**

Thomas Koller

### **Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

### **Artikelnummer**

F01-020103 - first 365 desktop – basic - User

F01-020104 - first 365 desktop – standard - User

F01-020107 - first 365 desktop – advanced - User

F01-020106 - first 365 desktop – zusätzlicher Speicher

#### 4.1.7 first 365 e-mail-archiving

##### **Einführung**



Mit «first 365 e-mail archiving» werden Ihre Nachrichten automatisch und revisionssicher in unserem Datacenter archiviert. Sie können die archivierten Nachrichten einfach übers Internet durchsuchen. Tritt ein Benutzer aus dem Unternehmen aus, können Sie Nachrichten in dessen archivierten Postfach finden.

##### **Leistungsumfang**

Der first 365 e-mail-archiving Service bietet folgenden Leistungsumfang:

- Gesetzeskonforme, revisionssichere E-Mail-Archivierung
- sofortiger Zugriff auf archivierte Daten mit effizienter und einfacher Suchfunktion
- komfortable Information-Retrieval-Funktionen
- einfachste Einbindung in bestehende Mailsysteme (AD-Integration)
- Outlookintegration ohne Plug-in (keine Versionsabhängigkeit)
- Auditierungskonform (Aktivitäten werden nahtlos protokolliert und bei der privilegierten Suche an eine Auditierungsstelle geschickt)

##### **Preis**

Initialkosten: CHF 400.00

Monatliche Betriebskosten pro Postfach:

CHF 9.90 pro User + CHF 1.10 pro GB Speicher

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Mailserver und einen Internetzugang.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet. Wenn nicht anders vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

##### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeiten

dem ServiceDesk von der first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Nach der Aufbewahrungsfrist werden die Daten vom Backup gelöscht. Die Sicherung und Wiederherstellung erfolgt nach hohen technischen Standards. Es kann jedoch keine Wiederherstellung der Daten garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Datenwiederherstellungen werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten im Internet erfolgt auf Basis der üblichen Protokolle und ist per Definition nicht sicher

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von einem Tag aufgeschaltet werden.

### **Service Owner**

Andreas Bucher

**Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

**Artikelnummer**

F01-020070 - first 365 e-mail-archiving

F01-020072 - first 365 e-mail-archiving Einrichtungspauschale

F01-020073 - first 365 e-mail-archiving storage



#### 4.1.8 first 365 e-mail-encryption

##### **Einführung**



Mit unserer zentralen E-mail-Verschlüsselungs-Technologie bieten wir die führende Lösung für Verschlüsselung und Signatur von E-Mails, damit die gesetzlichen Standards bezüglich Datenschutz und Compliance erfüllt werden. Der first e-mail encryption Service kann sowohl mit eigenen Mailserver, wie auch mit first hosted exchange oder einem Maildienst von Dritten genutzt werden.

##### **Leistungsumfang**

first e-mail encryption bietet Ihnen:

- Automatische E-Mail-Ver- und -Entschlüsselung mit Unterstützung aller gängigen Standards
- Sichere Kommunikation auch mit Partner welche selbst nicht über einen Verschlüsselungsservice verfügen
- Verschlüsselung mit standardisierten, sicheren Verfahren (End-to-End Verschlüsselung)
- Komfortable digitale E-Mail-Signatur mit Benutzerzertifikat zur Bestätigung der Integrität der Nachricht sowie der Echtheit des Absenders (nur in der Option Sign & Secure Mail)
- automatische Ausstellung von Zertifikaten durch eine akkreditierte Zertifizierungsstelle

##### **Preis**

Secure Mail:

- Einrichtungskosten (einmalig) CHF 240.00
- Monatlich CHF 8.50 pro User

Secure Sign & Mail:

- Einrichtungskosten (einmalig) CHF 480.00
- Monatlich CHF 16.80 pro User inkl. SwissSign Silver Zertifikat

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Mailserver und einen Internetzugang.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet. Wenn nichts anderes vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im

Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von der first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Nach der Aufbewahrungsfrist werden die Daten vom Backup gelöscht. Die Sicherung und Wiederherstellung erfolgt nach hohen technischen Standards. Es kann jedoch keine Wiederherstellung der Daten garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Datenwiederherstellungen werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten im Internet erfolgt auf Basis der üblichen Protokolle und werden mit standardisierten sicheren Verfahren verschlüsselt.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter,

Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

**Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von 5 Tagen aufgeschaltet werden.

**Service Owner**

Thomas Koller

**Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

**Artikelnummer**

F01-020050 - first 365 e-mail-encryption - secure mail

F01-020051 - first 365 e-mail-encryption - secure mail - Einrichtungspauschale

F01-020055 - first 365 e-mail-encryption - sign & secure mail

F01-020056 - first 365 e-mail-encryption - sign & secure mail - Einrichtungspauschale

#### 4.1.9 first 365 e-mail-filtering

##### **Einführung**



Die first frame bietet mit «first 365 e-mail filtering» einen cloudbasierten E-Mail Filter gegen Spam und Malware. Der Betrieb der E-Mail-Filtering-Umgebung erfolgt direkt durch first frame in deren Rechenzentren «first 365» in der Schweiz.

##### **Leistungsumfang**

Der Service bietet folgenden Leistungen:

- Sie benötigen keine eigene Infrastruktur.
- Wir sorgen in unserem Rechenzentrum für einen unterbrechungsfreien Betrieb.
- Ihre Internetverbindung wird von Spam und Malware befreit.
- Mit verbessertem Schutz vor Ransomware durch Sandbox-Technologie
- Auf Wunsch erhalten Sie monatlich einen Report über den E-Mail-Verkehr, der unseren Gateway passiert hat.
- Die monatlichen Fixkosten bewahren Sie vor unangenehmen Überraschungen.

##### **Preis**

first 365 e-mail-filtering:

- Small (1-10 Benutzer):  
CHF 39.- pro Monat
- Medium (11-40 Benutzer):  
CHF 54.- pro Monat
- Large (40-99 Benutzer):  
CHF 69.- pro Monat
- Extra Large (100-199 Benutzer):  
CHF 189.- pro Monat

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Mailserver und einen Internetzugang.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet. Wenn nichts anderes vereinbart ist, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäß AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am

Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Nach der Aufbewahrungsfrist werden die Daten vom Backup gelöscht. Die Sicherung und Wiederherstellung erfolgt nach hohen technischen Standards. Es kann jedoch keine Wiederherstellung der Daten garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Datenwiederherstellungen werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten im Internet erfolgt auf Basis der üblichen Protokolle und ist per Definition nicht sicher. Die first frame bietet mit dem Service «first 365 e-mail-encryption» eine entsprechende Lösung.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die

first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

**Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von einem Tag aufgeschaltet werden.

**Service Owner**

Andreas Bucher

**Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

**Artikelnummer**

F01-020090 - first 365 e-mail-filtering - small

F01-020091 - first 365 e-mail-filtering - medium

F01-020092 - first 365 e-mail-filtering - large

F01-020093 - first 365 e-mail-filtering - smarthost

#### 4.1.10 first 365 hosted exchange

##### Einführung



Die first frame bietet mit «first 365 hosted exchange» einen professionellen E-Mail Service an (Service). Dem Kunden stehen dabei die Varianten Basic, Standard und Enterprise zur Verfügung. Dieser Vertrag enthält alle relevanten Informationen rund um den Service.

##### Leistungsumfang

Der Service beinhaltet folgende Leistungsmerkmale pro Benutzer:

- Microsoft Exchange basiertes E-Mail-Postfach
- Schutz vor Viren- und SPAM-Nachrichten
- Verwendung des eigenen Domännennamens
- Einfacher Support in direktem Zusammenhang mit dem Service
- Weitere Merkmale je nach Variante:

	Basic	Standard	Enterprise
Speicherplatz	1 GB	25 GB	50 GB
Zugriff	POP/IMAP	Outlook Mobile POP/IMAP	Outlook Mobile POP/IMAP

In den Varianten Standard und Enterprise beinhaltet der Service zusätzlich folgende Leistungsmerkmale pro Firma:

- Gemeinsames Adressbuch
- Kalender (Anzeige von Frei/Gebucht-Zeiten)
- Kontakte und Aufgaben
- Gemeinsame und/oder Ressourcen Postfächer mit maximal 25 GB Speicherplatz je Postfach

Die folgenden Leistungen sind im Service nicht enthalten, können aber angefordert werden und werden zusätzlich verrechnet:

- Zusätzlicher Speicherplatz
- Versand von Massenmails
- Datenmigration aus bestehenden E-Mail-Postfächern
- Mail-Verschlüsselung mittels first 365 email-encryption
- Geschäftliche Archivierung nach OR962 mittels first 365 e-mail-archiving
- Support für Probleme, die nicht in Zusammenhang mit dem Service stehen

## Preis

	Basic	Standard	Enterprise
<b>eigene Domain</b>	•	•	•
<b>Antispam / Antivirus</b>	•	•	•
<b>tägliches Backup</b>	•	•	•
<b>Outlook Web Access</b>	•	•	•
<b>IMAP / POP3</b>	•	•	•
<b>ActiveSync / Outlook Anywhere</b>		•	•
<b>Kalender, Kontakte + Aufgaben freigeben / Public Folder</b>		•	•
<b>Speicher</b>	1 GB	25 GB	50 GB
<b>Kosten *</b>	CHF 7.-	CHF 19.-	CHF 24.-

\* Preis pro Mailbox und Monat exkl. MWST, 12 Monate Mindestlaufzeit

1 Siehe Factsheet first email archiving und first email encryption für weitere Details

## Voraussetzungen

Der Kunde benötigt mindestens einen Computer und einen Internetzugang.  
 Die first frame empfiehlt, den Computer mit einer Firewall zu schützen und auf dem Computer einen Virenschutz zu installieren.

## Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von einem Monat auf Ende jedes Monats gekündigt werden.  
 Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen, wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Server, werden nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet. Wenn nichts anderes vereinbart, werden die Pauschalgebühren und Preise monatlich im Nachhinein fällig.  
 Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement, an allfällig enthaltenen Lizenzen und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.



## **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von der first frame gemeldet werden.

## **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

Der Service gilt unter folgenden Bedingungen als nicht verfügbar:

- Outlook Web Application ist, trotz funktionierender Internetverbindung bei der first frame und beim Kunden, nicht erreichbar.
- Es werden, trotz funktionierender Internetverbindung bei der first frame und beim Kunden, keine E-Mails versendet oder empfangen.

## **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

## **Datensicherung und Wiederherstellung**

Gelöschte Elemente werden über einen Zeitraum von 30 Tagen aufbewahrt. Diese können während 30 Tagen vom Benutzer selbständig wiederhergestellt werden, danach werden sie endgültig gelöscht.

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Sicherungen werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Es ist möglich, Daten der letzten 7 Tage (auf Basis von Tagessicherungen) und der letzten 52 Wochen (auf Basis von Wochensicherungen) wiederherzustellen.

Sicherung und Wiederherstellung erfolgen nach hohen technischen Standards. Die erfolgreiche Wiederherstellung der Daten kann jedoch nicht garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Wiederherstellung von Daten wird nach Aufwand zum Tarif eines Senior System Engineers verrechnet.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten im Internet erfolgt auf Basis der üblichen Protokolle und ist per Definition nicht sicher. Die first frame bietet mit dem Service «first 365 e-mail-encryption» eine entsprechende Lösung.

Die eingehenden E-Mails werden automatisch auf Malware- und SPAM gescannt. Mails mit Malware und Spam werden zurückgewiesen und nicht ins Postfach weitergeleitet.

## **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher die first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw. Die Kundendaten werden in einem isolierten Teil der «Shared Infrastructure», dediziert für den Kunden bereitgestellt.

## **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von einem Tag aufgeschaltet werden.

## **Service Owner**

Andreas Bucher

## **Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

## **Artikelnummer**

F01-020040 - first 365 hosted exchange - basic

F01-020041 - first 365 hosted exchange - standard

F01-020041.02 - first 365 hosted exchange – standard (EDU)

F01-020041.03 - first 365 hosted exchange – standard (GOV)

F01-020042 - first 365 hosted exchange - enterprise

#### 4.1.11 first 365 vServer

### Einführung



Mit «first 365 vServer» bieten wir eine Lösung für die Auslagerung von Ihrem IT Load in unser Datacenter. Die Möglichkeiten umfassen vom Hosting einzelner Server über Remotedesktop-Infrastrukturen bis hin zur Auslagerung der kompletten IT-Umgebung. Dabei können Sie von den Vorteilen unserer professionellen Einrichtung profitieren: z.B. der hochverfügbaren Server-Infrastruktur, der Datenreplikation über zwei Standorte und redundante Internetzugänge.

### Leistungsumfang

- maximale Flexibilität bei der Umsetzung Ihrer Bedürfnisse
- Skalierbarkeit, um mit Ihrem Unternehmen Schritt zu halten
- Hosting Ihrer IT-Infrastruktur in unseren professionellen Rechenzentren an unterschiedlichen Standorten in der Schweiz
- Verwaltung der Infrastruktur ausschliesslich durch Mitarbeiter der first frame
- Ansprechpartner, die Ihre Sprache fließend sprechen
- Einsparung von Ausgaben für Hard- und Software
- Planbarkeit aufgrund eines monatlichen Fixpreises

### Preis

	<b>vServer A1</b>	<b>vServer A2</b>	<b>vServer A3</b>	<b>vServer A4</b>	<b>vServer A5</b>	<b>vServer A6</b>
<b>Monatliche Kosten</b>	35 CHF	70 CHF	130 CHF	200 CHF	250 CHF	385 CHF
<b>Einrichtungsgebühren</b>	keine					
<b>vCPU</b> (Intel Xeon Prozessoren)	1 vCPU	2 vCPU	4 vCPU	6 vCPU	8 vCPU	12 vCPU
<b>RAM</b> (DDR-4 Memory)	2 GB	4 GB	8 GB	12 GB	16 GB	24 GB
<b>Speicherplatz</b> (High-Speed SSD Storage)	90 GB	180 GB	360 GB	540 GB	720 GB	1080 GB
<b>Bandbreite</b>	1 Gbit/s redundanter Anschluss (fair use)					
<b>Netzwerksicherheit</b>	Hochverfügbare Firewall & DDoS Schutz					
<b>Betriebssystem</b>	Windows Server LTSC oder Ubuntu LTS					
<b>Standort</b>	Schweiz					
<b>IPv4 Adresse</b>	inklusive 1 Adresse					
<b>Garantierte Verfügbarkeit</b>	99.9%					
<b>Optionen</b>						
<b>Backup</b>						
Backup Lizenz pro VM	12 CHF pro Monat					
Backup Storage pro GB	ab 0.15 CHF pro Monat					

<b>managed vServer</b>	
Voraussetzungen	ab 15 vServer
Monatliche Kosten	ab 190 CHF pro Server
Incident & Problem Management	Ja
Monitoring	Ja
Endpoint Protection	Ja
Serverwartung	Ja
Performance Tuning	Ja
Aktualisierung der Systemdokumentation	Ja
Sicherheitsmanagement (Bedrohungen und Verwundbarkeiten)	Ja
Service Review Meetings	mind. 4 pro Jahr

### Voraussetzungen

Der Kunde greift via Internet auf den Service zu. Der Internetzugang ist Sache des Kunden.

### Vertragslaufzeit

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

### Support

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### Verfügbarkeit

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3%, sofern nicht anders definiert, während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster (vgl. nachfolgend Ziff. 6ff.) sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### Wartung

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

## **Datensicherung und Wiederherstellung**

Kundendaten werden in einem isolierten Teil der «Shared Infrastructure», dediziert für den jeweiligen Kunden bereitgestellt.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

## **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

## **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb von 2 Tagen bereitgestellt werden.

## **Service Owner**

Thomas Koller

## **Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

## **Artikelnummer**

vServer:

F01-030010 – vServer A1  
F01-030011 – vServer A2  
F01-030012 – vServer A3  
F01-030013 – vServer A4  
F01-030014 – vServer A5  
F01-030015 – vServer A6  
F01-030016 – vServer A7

Backup:

F01-020036 – vServer Backup Lizenz  
F01-020037 – vServer Backup Storage

managed vServer:

F01-040001 – managed vServer 2019  
F01-040002 – managed vServer 2016  
F01-040003 – managed vServer 2012 R2  
F01-040004 – managed vServer 2012  
F01-040007 – managed vServer Linux

#### 4.1.12 first 365 ip management

##### **Einführung**

Die first frame bietet mit «first 365 ip management» einen cloudbasierten Service an, um ihre IP Adressen zu managen. Der Service ist designed um ihre altbekannte IP Liste zu modernisieren. Es ermöglicht das Gleichzeitige bearbeiten ihrer IP Adressen, bietet eine Nachverfolgung von Adressänderungen und ermöglicht Ihnen das einfache und sichere Teilen mit externen Partnern.

##### **Leistungsumfang**

Der Service bietet folgenden Leistungsumfang:

- IP Management aus der Cloud
- Support im Zusammenhang mit dem Service
- Dedizierte phpIPAM Umgebung pro Kunde (SQL und Webserver)
- Inklusiv Wartung der phpIPAM Umgebung
- Überwachung des Services
- Zugriff über personalisierte URL

##### **Preis**

Pro «first 365 ip management» Webseite: 34.90 CHF pro Monat

##### **Voraussetzungen**

Damit der Service funktioniert, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Für die personalisierte URL benötigen wird das SSL Zertifikat vom Kunden

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

##### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

##### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

## **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

## **Datensicherheit und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich in ein anderes Rechenzentrum (jedoch in der Schweiz) gesichert. Backups werden über einen Zeitraum von einem Jahr aufbewahrt. Nach der Aufbewahrungsfrist werden die Daten vom Backup gelöscht. Die Sicherung und Wiederherstellung erfolgt nach hohen technischen Standards. Es kann jedoch keine Wiederherstellung der Daten garantiert werden.

Durch den Kunden in Auftrag gegebene Datenwiederherstellungen werden nach effektivem Aufwand, zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen abgerechnet.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege. Der Service wird dediziert für den jeweiligen Kunden bereitgestellt. Kundenübergreifender Zugriff auf Kundendaten ist ausgeschlossen.

## **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

## **Aufschaltzeit**

ca. 2h

## **Service Owner**

Christof Bienz

## **Status**

Ab 1. Dez 2018 in Betrieb

## **Artikelnummer**

F01-020130 - first 365 ip management

#### 4.1.13 first 365 dns

##### **Einführung**

Beim first 365 dns Service handelt sich um ein öffentlicher DNS-Dienst. Dies ist ein unterstützender Service für andere Services von der first frame. Für bereits first 365 Kunden ist daher dieser Service komplett kostenlos.

##### **Leistungsumfang**

- DNS Hosting im first 365 Datacenter
- Einfache Verwaltung der eigenen DNS Zone

##### **Preis**

Der Service wird für Bestandskunden kostenlos zur Verfügung gestellt. 35 CHF pro Jahr und Kunde, die keinen anderen first 365 Service beziehen.

##### **Voraussetzungen**

Kunde hat einen registrierten Domänennamen.

##### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb eines Arbeitstages für den Kunden erstellt werden.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Monat. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig.

Mit dem Ablauf der Kündigungsfrist (gemäss AGBs) erlöschen jegliche Ansprüche am Abonnement und den auf dem Service gespeicherten Daten. Es ist Sache des Kunden, vor der Beendigung des Vertrages für die Migration seiner Daten zu sorgen.

##### **Service Owner**

Thomas Koller

##### **Status**

In Betrieb und noch kein Enddatum bekannt.

##### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeiten dem ServiceDesk von first frame gemeldet werden.

##### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3%



während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Datensicherung und Wiederherstellung**

Die Daten dieses Services werden täglich gesichert. Die Sicherungen werden 7 Tage aufbewahrt.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

### **Artikelnummer**

F01-020020 – first 365 dns

#### 4.1.14 first 365 domain registration

##### **Einführung**

Mit dem first 365 domain registration Service bieten wir dem Kunden an, seine Domäne über uns zu registrieren.

##### **Leistungsumfang**

Der Service bietet folgende Leistungen:

- Registration von diversen Top Level Domänen (.ch, .com usw.)
- Jährliche Abrechnung

##### **Preis**

Ab 15.50 CHF pro Jahr - Preise variieren je nach Top Level Domäne

##### **Aufschaltzeit**

Der Service kann innerhalb eines Arbeitstages aufgeschaltet werden.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

##### **Service Owner**

Thomas Koller

##### **Status**

In Betrieb

##### **Artikelnummer**

F01-090010 - first 365 domain registration - ch  
F01-090011 - first 365 domain registration - com  
F01-090012 - first 365 domain registration - swiss  
F01-090013 - first 365 domain registration - li  
F01-090014 - first 365 domain registration - net  
F01-090015 - first 365 domain registration - biz  
F01-090016 - first 365 domain registration - space  
F01-090017 - first 365 domain registration - asia  
F01-090018 - first 365 domain registration - de  
F01-090019 - first 365 domain registration - info  
F01-090020 - first 365 domain registration - us  
F01-090021 - first 365 domain registration - org

#### 4.1.15 first 365 disaster recovery

##### **Einführung**

first frame networkers ag (first frame) bietet mit «first 365 disaster recovery » einen Service an, um Kunden, ohne grosse Investitionen in eigene Hardware, eine Lösung für ein Disaster Recovery zu bieten. Sie bestimmen welche VMs in unser Datacenter repliziert werden. In einem Disaster Recovery Fall können Sie ihre Infrastruktur mittels einem Webportal wieder hochfahren. Diese Beschreibung enthält alle relevanten Informationen rund um diesen Service.

##### **Leistungsumfang**

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Datacenter innerhalb der Schweiz
- Supported Hypervisor: Microsoft Hyper-V und VMware ESXi
- Lagerung der Daten auf hochverfügbarem Datenspeicher
- Monitoring des Speicherplatzes
- Garantierte Bandbreite
- Verschlüsselte Kommunikation zwischen Kunden Infrastruktur und dem first 365 Datacenter (TLS)
- Inklusiv fix zugewiesener Public IP bei einem DR Fall
- Inklusiv 24 Stunden Aktivzeit pro Jahr (DR Test)
- Sie haben die Möglichkeit Ihre Backups zusätzlich zu verschlüsseln (AES 256 – End-to-End Verschlüsselung)

Die folgenden Leistungen sind im Service nicht enthalten und müssen vom jeweiligen Anbieter direkt bezogen werden:

- Internet Zugang und die damit verbundenen Kosten
- Unterhalt der Veeam Infrastruktur beim Kunden

##### **Preis**

Preise Replication (Offline): 49 CHF pro VM/Monat

Preise im DR Fall (Online):

Bei einem Disaster Recovery fallen die normalen monatlichen Gebühren pro vServer, an.

##### **Voraussetzungen**

Damit der Service funktioniert, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- Der Kunde benötigt einen Internetzugang mit angemessener Bandbreite
- Der Kunde muss entsprechende Ports auf seiner Firewall öffnen
- Der Kunde benötigt mindestens Veeam Backup & Replication 9.0

Die first frame behält sich das Recht vor, bei einer überdurchschnittlichen Belastung der Bandbreite, die Bandbreite jeweils zu limitieren. Die Bandbreite wird limitiert,

wenn mehr als 1000 GB pro 24h übertragen werden (Fair Use).  
Pro VM wird mit einer durchschnittlichen Datenmenge von 150 GB gerechnet.  
Einzelnen VMs können oberhalb dieses Wertes sein, jedoch sollte die gesamte Anzahl VMs, eines jeweiligen Kunden, nicht diesen Durchschnittswert überschreiten.

### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. Danach kann der Vertrag mit einer Frist von drei Monaten auf Ende jedes Monats gekündigt werden.

### **Support**

Störungsmeldungen und Supportanfragen können während der Bereitschaftszeit dem Service Desk von first frame gemeldet werden.

### **Verfügbarkeit**

Der Service steht grundsätzlich täglich während 24 Stunden, 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die first frame garantiert eine Verfügbarkeit von mindestens 99.3% während deren Bereitschaftszeiten, angekündigte Wartungsfenster (vgl. nachfolgend Ziff. 6ff.) sind von der Verfügbarkeit ausgeschlossen.

Die Bereitschaftszeiten sind auf [www.firstframe.net/support](http://www.firstframe.net/support) publiziert. Die first frame behält sich vor, kleine Anpassungen der Bereitschaftszeiten jederzeit ohne Mitteilung vorzunehmen.

### **Wartung**

Bei Bedarf führt die first frame am letzten Donnerstag jedes Monats Wartungen durch. Eventuelle Serviceunterbrüche finden ausserhalb der Bereitschaftsperiode statt und werden dem Kunden nicht speziell kommuniziert.

Ausserordentliche Wartungen, welche die Verfügbarkeit beeinflussen, werden dem Kunden auf die E-Mailadresse der Servicenutzer angekündigt.

### **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege.

Kundendaten werden in einem isolierten Teil der «Shared Infrastructure», dediziert für den jeweiligen Kunden bereitgestellt. Kundenübergreifender Zugriff auf Kundendaten ist ausgeschlossen.

### **Technische Spezifikationen**

Der Service basiert auf der «Shared Infrastructure» der first frame, welche in deren Rechenzentren gehostet wird.

Als «Shared Infrastructure» wird die gesamte Infrastruktur bezeichnet, auf welcher first frame die Cloud Services betreibt. Dazu zählen unter anderem das Datacenter, Internetzugänge, Speicher, Netzwerk, Server, usw.

**Aufschaltzeit**

Innert einem Tag kann der Service aufgeschaltet werden.

**Service Owner**

Yannick Gerber

**Status**

Ab Januar 2019 in Betrieb

**Artikelnummer**

F01-020060 – first 365 disaster recovery – VM PreisIn Betrieb

---

<sup>i</sup> Die neusten drei (3) Generationen sind jeweils zum Basispreis erhältlich. Nach der Veröffentlichung einer neuen Generation, ändern sich die bestehenden Konditionen. Kunden werden entsprechend informiert.