



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"

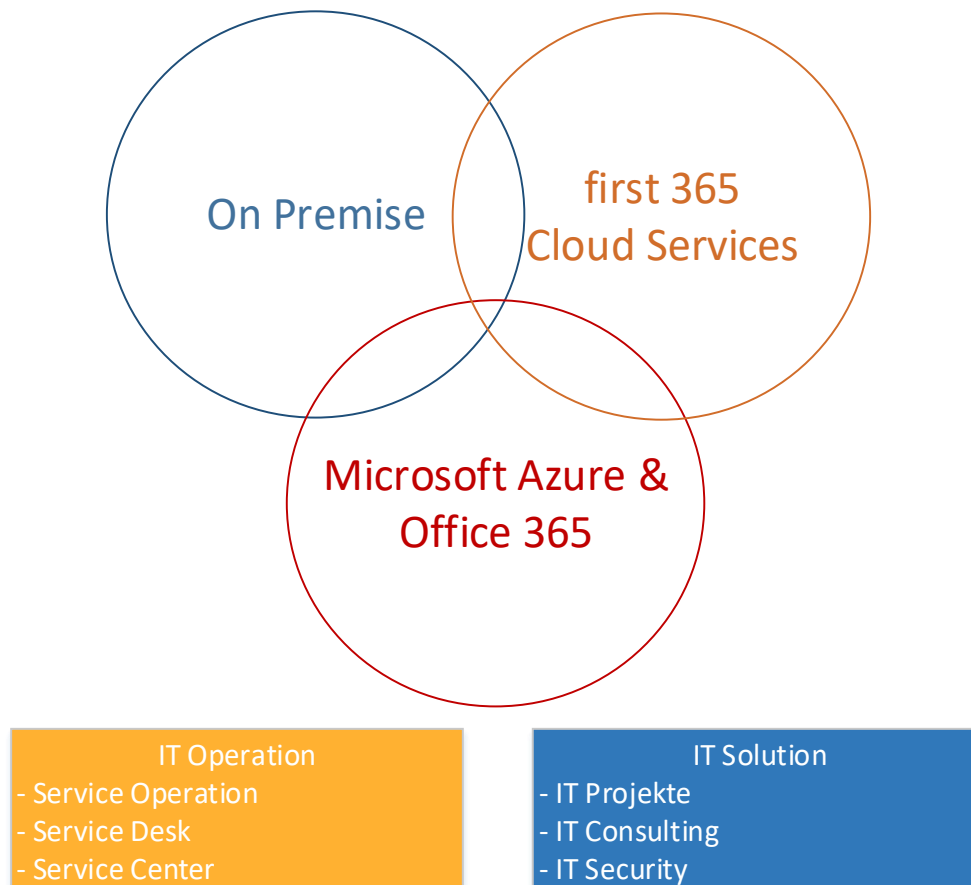
## Inhaltsverzeichnis

<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	Übersicht Services	7
1.4	Abgrenzungen	8
<b>2</b>	<b>Service Level</b>	<b>9</b>
2.1	Begriffserklärung Service Level	10
2.1.1	<i>Betriebszeit</i>	10
2.1.2	<i>Servicezeit</i>	10
2.1.3	<i>Ausfallzeit</i>	10
2.1.4	<i>Reaktions- und Interventionszeit</i>	10
2.1.5	<i>Störungsbehebung</i>	11
2.1.6	<i>Wartungsfenster</i>	11
<b>3</b>	<b>Managed Services</b>	<b>12</b>
3.1	Übersicht	12
3.1.1	<i>first workplace</i>	13
3.1.2	<i>first monitoring</i>	16
3.1.3	<i>first firewall reporting</i>	18
3.1.4	<i>first managed firewall service</i>	20
3.1.5	<i>first managed switchport</i>	22
<b>4</b>	<b>Cloud Services – first 365</b>	<b>24</b>
4.1	Übersicht	24
4.1.1	<i>first 365 box</i>	26
4.1.2	<i>first 365 desktop</i>	28
4.1.3	<i>first 365 e-mail-archiving</i>	32
4.1.4	<i>first 365 backup – E-Mail Edition</i>	35
4.1.5	<i>first 365 backup – Office 365 Edition</i>	37
4.1.6	<i>first 365 backup – On-Prem Edition</i>	39
4.1.7	<i>first 365 backup – Veeam Cloud Connect Edition</i>	42
4.1.8	<i>first 365 e-mail-encryption</i>	45
4.1.9	<i>first 365 e-mail-filtering</i>	48
4.1.10	<i>first 365 hosted exchange</i>	51
4.1.11	<i>first 365 uc</i>	55
4.1.12	<i>first 365 vServer</i>	59
4.1.13	<i>first 365 ip management</i>	61

4.1.14	<i>first 365 dns</i>	64
4.1.15	<i>first 365 domain registration</i>	66

## 1 Einleitung

Die first frame bietet den 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

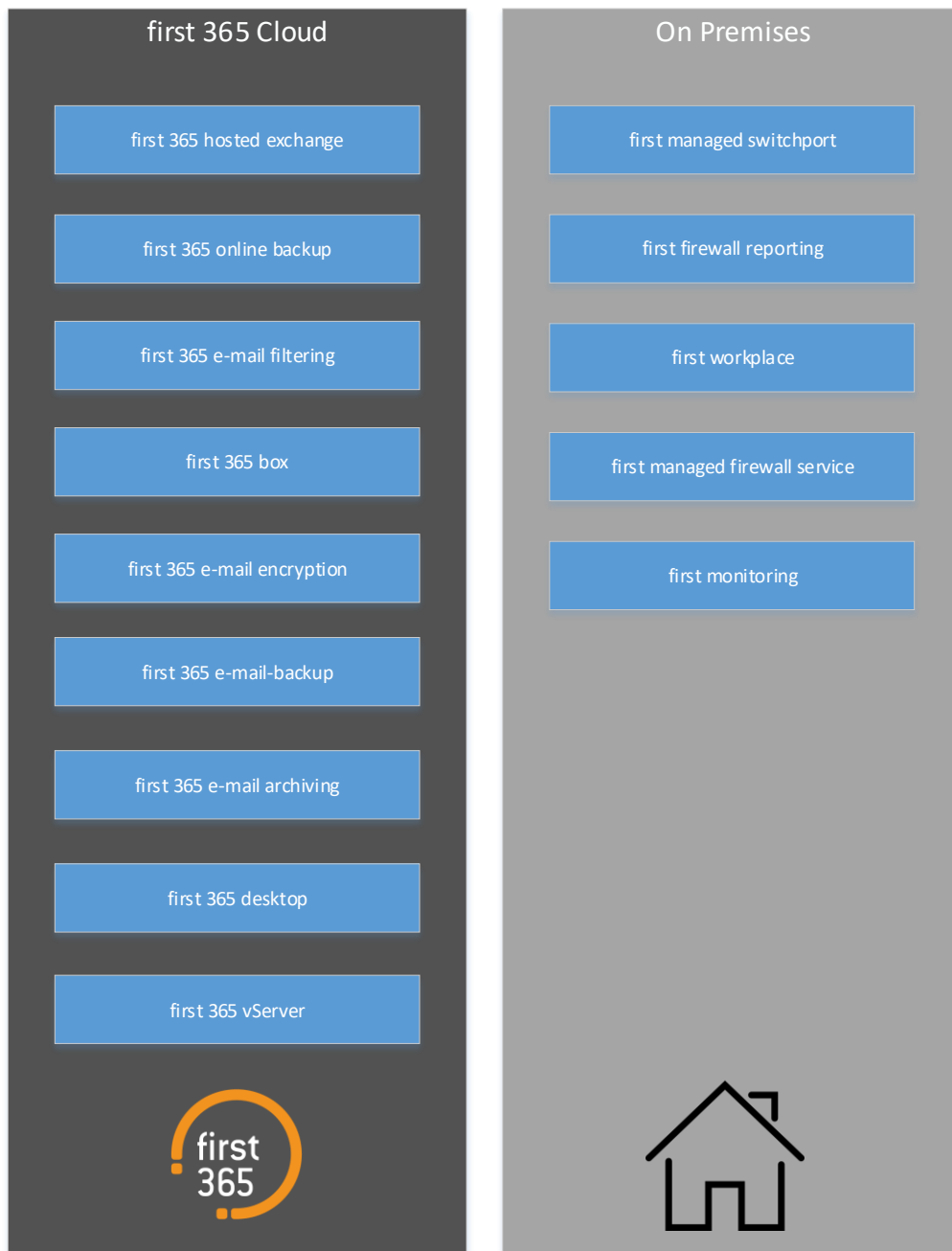
Unsere Cloud Services werden in den beiden Datacenter in Bern und Zürich betrieben. Durch den verbrauchsgerechten Bezug von Standard-Diensten entfallen dem Kunden Investitionskosten für eine eigene Infrastruktur.

### 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 Übersicht Services

Diese Übersicht zeigt sämtliche Services an, die die first frame ihren Kunden anbietet.



#### **1.4 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.



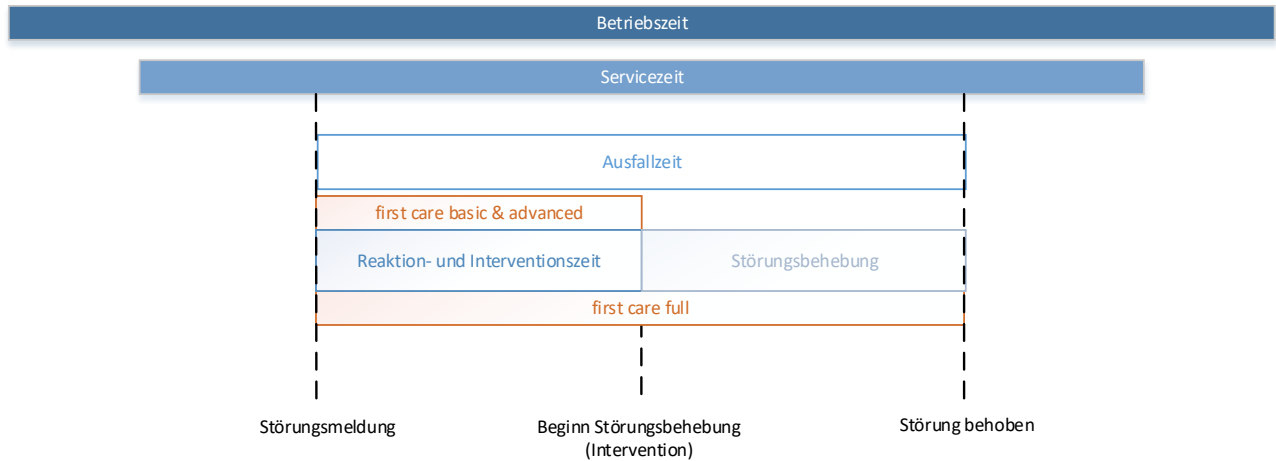
## 2 Service Level

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>Ersatzgeräte &amp; Ersatzteile</b>	Ja	Ja	Ja
<b>IT Strategie Sitzungen</b>	Ja	Ja	Ja
<b>Inkl. Wartungen</b>	Nein	Ja	Ja
<b>Support-Leistungen</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

### 3.1.1 first workplace

#### Einführung

Die first frame bietet mit dem «first workplace» einen PC Arbeitsplatz im Mietmodell an. Die Nutzungsbestimmungen für den «first workplace» befinden sich im Dokument "Nutzungsvertrag first workplace" und sind zwingender Bestandteil dieses Servicebeschreibs.

#### Leistungsumfang

- Hardware als Mietmodell (Monitor, Maus & Tastatur und Computingeinheit)
- Neue Hardware nach 3 Jahre
- Inkl. 3 Jahre Garantie
- Mobilegeräte erhalten Docking und Ledertasche
- Transparente und planbare Gesamtkosten

#### Preis

	<b>first workplace office</b> <b>CHF 57.00 exkl. MwSt</b>	<b>first workplace mobile</b> <b>CHF 79.00 exkl. MwSt</b>	<b>first workplace executive</b> <b>CHF 91.00 exkl. MwSt</b>
<b>Client</b>	HP EliteDesk 800 Mini mit 16GB Memory, 512GB SSD, i7 Prozessor, Intel HD Grafikkarte, Windows 10 Pro	HP EliteBook 840 mit 8GB Memory, 512GB SSD Harddisk, i7 Prozessor, 14" Display 1920x1080, Intel HD Grafikkarte, Windows 10 Pro	HP EliteBook x360 1030 mit 8GB RAM, 512GB SSD, i-7 Prozessor, 13.3" Full HD Touch Display 1920x1080, Windows 10 Pro
<b>Monitor</b>	HP Monitor 24", 1920 x 1200 Pixel (16:10), ISP Panel	HP Monitor 24", 1920 x 1200 (16:10), ISP Panel	HP Monitor 24", 1920 x 1200 Pixel (16:10), ISP Panel
<b>Tastatur &amp; Maus</b>	HP Wireless Business Slim Keyboard und Maus	HP Wireless Business Slim Keyboard und Maus	HP Wireless Keyboard und Maus
<b>Zubehör</b>	HP Desktop Mini Client Mounting Kit	HP Ultra-Slim Docking-Station  HP Executive Top Load Ledertasche	HP Elite USB-C Dockingstation  HP Executive Top Load Ledertasche
<b>Garantie</b>	Hersteller-Garantie: 3 Jahre Next Business Day Onsite	Hersteller-Garantie: 3 Jahre Next Business Day Onsite inkl. ADP-Unfallschutz	Hersteller-Garantie: 3 Jahre Next Business Day Onsite inkl. DMR (Defective Media Retention) & ADP-Unfallschutz

#### Option 1 - Installation

Diese Option beinhaltet die Installation und Konfiguration des Gerätes nach Standard

von der first frame

**Option 2 - Inbetriebnahme**

Beinhaltet die Lieferung, die Inbetriebnahme des Gerätes beim Kunden vor Ort inklusive der Bereitstellung der vom Kunden zusätzlich bestellten «first workplace»-Optionen.

Eine allfällige Integration in ein bestehendes Firmennetzwerk wird nach Aufwand zu den jeweils gültigen Dienstleistungstarifen verrechnet (z.B. Domänenanbindung, Installation von Druckern, etc.).

Um diese Option bestellen zu können, wird die Option 1 vorausgesetzt.

**Option 3 - Microsoft Office 365 Enterprise E3**

Office 365 Enterprise E3 beinhaltet die Funktionen gemäss der offiziellen Microsoft Webseite.

Das Erstellen eines Microsoft-Unternehmenskontos (Tenant), kann weitere Kosten verursachen. (Das Unternehmenskonto wird nur einmal pro Unternehmen benötigt).

Um diese Option bestellen zu können, wird die Option 1 vorausgesetzt.

**Option 4 - Microsoft Office 365 Business Premium**

Office 365 Business Premium beinhaltet die Funktionen gemäss der offiziellen Microsoft Webseite.

Das Erstellen eines Microsoft-Unternehmenskontos (Tenant), kann weitere Kosten verursachen. (Das Unternehmenskonto wird nur einmal pro Unternehmen benötigt).

Um diese Option bestellen zu können, wird die Option 1 vorausgesetzt.

**Option 5- Wartung und Support**

Die Option "Wartung und Support" für das gemietete Gerät enthält:

- Wartung durch automatische Installation von wichtigen Updates und Patches durch die first frame und entsprechende Qualitätssicherung
- Professioneller Virenschutz durch Sophos Cloud Endpoint Protection
- Umfassender Remote-Support durch den ServiceDesk der first frame

Der Kunde hat das Recht während den normalen Bereitschaftszeiten der first frame Supportleistungen zu beziehen. Der Kunde kann eine schnellere Interventionszeit beziehen:

<b>Option 5.1 - Economy</b>	<b>Option 5.2 - Basic</b>	<b>Option 5.3 - Standard</b>	<b>Option 5.4 - VIP</b>
<b>Interventionszeit Next Business Day</b>	Interventionszeit 8h	Interventionszeit 4h	Interventionszeit 2h
<b>CHF 44.00</b>	CHF 49.00	CHF 59.00	CHF 109.00

Um diese Option bestellen zu können, wird die Option 1 vorausgesetzt.

## **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.

## **Sicherheit**

Standard Anti Viren Programm installiert oder über Option 5 Sophos AV

## **Service Owner**

Pascal Walther

### 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

### 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

## 4 Cloud Services – first 365

### 4.1 Übersicht

	<b>first 365 backup – E-Mail</b>		<b>Mailbackup für Office 365, Hybrid und Exchange On-Prem</b>
	<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 uc</b>		Unified Communications aus der 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-Portal 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
- 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. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach Aufwand zum Tarif von CHF 210/h 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 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 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

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	■	■	■
Support	■	■	■
Regelmässige Wartung	■	■	■
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. Für die Service-Aufschaltung werden keine Gebühren fällig. Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach Aufwand zum Tarif von CHF 210/h 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 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 Aufwand zum Tarif von CHF 210/h exkl. MwSt. verrechnet.

## **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

F01-020105 - first 365 desktop – advanced - User

F01-020106 - first 365 desktop – zusätzlicher Speicher

#### 4.1.3 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. 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 von CHF 210/h verrechnet. 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 Aufwand zum Tarif von CHF 210/h exkl. MwSt. verrechnet.

## **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

#### 4.1.4 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 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. 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

#### 4.1.5 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. Der Kunde kann dabei

##### **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
- 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

##### **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**

Der inhaltliche Umfang des Backups wird durch den Kunden bestimmt. Der Kunde kann die Aufbewahrungszeit festlegen. Wir empfehlen eine Mindestaufbewahrungzeit 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

#### 4.1.6 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 (Mac 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**

- Ab CHF 18.– exkl. MWST pro Monat. Bezahlt wird nur die tatsächlich gesicherte Datenmenge.
- Backup für Ihren Tresor: CHF 490.– exkl. MWST + Medium / Harddisk

##### **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 gesichert 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 sicher 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**

F01-020030 - first 365 backup – On-Prem Edition

F01-020031 - first 365 backup – On-Prem Edition (mit Jahressicherung)

#### 4.1.7 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 )
- 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 drei Monaten 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 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 Aufbewahrungszeit kann vom Kunden selbst definiert werden. Der Kunde ist selbst für die sichere Aufbewahrung seines Verschlüsselungs-Passwortes zuständig, sofern vom Kunden aktiviert. Der Kunden 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 – VM/Server Preis

F01-02014-002 - first 365 backup - Cloud Connect – Storage Preis

#### 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. Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration von Endgeräten und Servern, werden nach Aufwand zum Tarif von CHF 210/h 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 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 Aufwand zum Tarif von CHF 210/h exkl. MwSt. verrechnet.

### **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 (nur bei e-mail filtering plus).
- 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 (über 40 Benutzer)  
CHF 69.- pro Monat

first 365 e-mail-filtering plus:

- CHF 4.50 pro Benutzer & Monat
- grössere Mengen auf Anfrage

##### **Voraussetzungen**

Der Kunde benötigt mindestens einen Mailserver und einen Internetzugang.

##### **Vertragslaufzeit**

Die Mindestvertragsdauer beträgt ein Jahr. 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 von CHF 210/h 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 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 Aufwand zum Tarif von CHF 210/h exkl. MwSt. 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.

### **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

F01-020094 - first 365 e-mail-filtering plus

#### 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
<b>Speicherplatz</b>	1 GB	25 GB	50 GB
<b>Zugriff</b>	POP/IMAP	Outlook Mobile POP/IMAP	Outlook Mobile POP/IMAP
<b>Archivierung</b>	--	*	5 GB
<b>Verschlüsselung</b>	--	*	inbegriffen
<b>Microsoft Outlook</b>	--	*	*

\* optional erhältlich

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

- Gemeinsames Adressbuch
- Anzeige von Frei/Gebucht-Zeiten
- Gemeinsame und/oder Ressourcen Postfächer mit maximal 1 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
- 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>Mail-Archiv<sub>1</sub></b>		Option	•
<b>Mail-Verschlüsselung<sub>1</sub></b>		Option	•
<b>Speicher</b>	1 GB	25 GB	50 GB
<b>Kosten *</b>	CHF 4.--	CHF 19.—	CHF 49.—
<b>Mit Outlook Client Lizenz</b>		CHF 22.--	CHF 52.--

\* Preis pro Postfach und Monat (12 Monate Mindestlaufzeit) exkl. MWST, 12 Monate Mindestlaufzeit

<sub>1</sub> 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 uc

##### **Einführung**



Die first frame bietet mit «first 365 uc» einen cloudbasierten Service an, der klassische Telefonie, Videotelefonie, Austausch von Instant Messages und Präsenzfunktionalitäten vereint (Service). Diese Beschreibung enthält alle relevanten Informationen rund um diesen Service.

##### **Leistungsumfang**

Der Service beinhaltet folgende Leistungen:

- Infrastruktur für die klassische Telefonie
- Skype-Anrufe zwischen Skype und Skype for Business
- Video-Anrufe zwischen Skype und Skype for Business
- Rufnummermitnahme, Eigener Rufnummerkreis
- Anrufweiterleitung
- Voicemail / Telefonbuch (Kontakte)
- Instant Messaging & Präsenzstatus
- Federation mit anderen Firmen
- Skype for Business Client (Windows & Mac OS X)
- Mobile Client (Android, IOS, Win10 Mobile)
- «first 365 hosted exchange» standard
- Support in Zusammenhang mit dem Service
- Im Rahmen der Erstinstallation sind folgende Leistungen abgedeckt:
- Unterstützung bei der Auswahl des Telefonanbieters
- Koordination für die Installation der Leitung des Telefonanbieters
- Beratung rund um die Endgeräte

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

- Endgeräte für Benutzer (Headsets, Tischtelefone, Konferenztelefone, Videotelefone)
- Support für Probleme, die nicht in Zusammenhang mit dem Service stehen

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

- Anbindung ans Telefonnetz
- Gesprächsminuten und Zusatzleistungen vom Telefonanbieter

## **Preis**

Laufende Kosten: CHF 28.- pro Nutzer und Monat, exkl. Gesprächskosten

- Darin enthalten sind Service- und Lizenzkosten sowie unlimitierte Anrufe an unser ServiceDesk.
- Bitte beachten Sie: Gesprächsminuten werden Ihnen vom Provider Ihrer Wahl (z.B. Swisscom, Sunrise) separat in Rechnung gestellt.

Einmalige Initialkosten: CHF 599.-

- Wir helfen Ihnen bei der Auswahl eines Providers, übernehmen die Koordination für die Installation in unserem Rechenzentrum, zeigen Ihnen, wie Sie die Dienste einfach nutzen können und beraten Sie rund um die Endgeräte (Headsets, Mobile)
- Nicht enthalten sind die Installationskosten des Telefon-Providers.

Weitere Leistungen wie z.B. die Installation und Integration auf Endgeräten oder die Schulung von Benutzern werden nach Aufwand verrechnet. Wenn nichts anderes 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.

## **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% 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**

Die Daten dieses Services werden täglich an einen dritten Standort 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 verrechnet.

## **Sicherheit**

Die Übermittlung der Daten erfolgt über gesicherte Wege. Zugriff auf die Informationen von anderen Kunden 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 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 zur Verfügung gestellt werden. Die Ruf-

Nummerportierung muss vorher bereits eingeleitet werden.

**Service Owner**

Andreas Bucher

**Status**

Wird nicht mehr verkauft, bestehende Kunden werden noch unterstützt,  
Weiterentwicklung ist aber eingestellt.

#### 4.1.12 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**

- Die Betriebskosten hängen von der Lösung ab, die Sie wählen. Gerne erarbeiten wir ein Angebot für Sie.
- Selbstverständlich unterstützen wir Sie auch bei der Migration der aktuellen Lösung zu uns ins Rechenzentrum.

##### **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% 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**

F01-020001 - first 365 vServer

#### 4.1.13 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 Aufwand zum Tarif von CHF 210/h exkl. MwSt. verrechnet.

## **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

#### 4.1.14 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 Domännennamen.

##### **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

#### 4.1.15 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

#### 4.1.16 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 Preis