



# Alle Antworten und Hilfethemen zu Docsafe

## Allgemein

---

### Was ist Docsafe?

Mit Docsafe können persönliche Dokumente und Passwörter gespeichert und verwaltet werden. Mit Docsafe haben Sie Ihre Dokumente immer im Zugriff und schnell im Überblick. Sie können Dokumente wie einen Brief weiterleiten, oder mit anderen teilen.

In Zukunft wird es möglich sein, Dokumente von Firmen direkt zu erhalten, z.B. Kontoauszüge, Lohnabrechnungen usw. Ausserdem ist geplant, dass Rechnungen direkt aus Docsafe heraus bezahlt werden können.

### Wer kann Docsafe nutzen?

Alle Einwohner der Schweiz.

### Wie kann Docsafe bestellt werden?

Wenn Sie bereits Kunde von Swisscom sind, verwenden Sie für den Zugang Ihr bestehendes Swisscom Login. Auch wenn Sie bisher nicht Kunde einer kostenpflichtigen Swisscom Dienstleistung sind, können Sie kostenlos einen Docsafe eröffnen. Für die Registrierung via Swisscom Login brauchen sie eine Schweizer Mobilfunknummer oder Postadresse.

### Was kostet Docsafe?

Das Basisangebot von Docsafe ist kostenlos. In Zukunft können bestimmte Zusatzdienste kostenpflichtig angeboten werden.

### **Wie viele Dokumente kann ich im Docsafe speichern?**

Derzeit gibt es keine Mengenbegrenzung für die Speicherung von Dokumenten. Docsafe soll genügend gross sein, um gesamten den Dokumentenbestand eines Haushalts zu speichern.

Swisscom behält sich jedoch vor, bei übermässiger Nutzung für einzelne Kunden oder Kundengruppen eine Mengenbeschränkung einzuführen (Fair Use Policy).

### **Von welchen Firmen kann ich Dokumente direkt in Docsafe erhalten?**

Swisscom ist im Gespräch mit verschiedenen Partnern, welche künftig Dokumente direkt in den Docsafe senden werden.

Falls Sie Kunde von Swisscom sind, wird Ihnen die Swisscom Rechnung direkt in Ihren Docsafe geliefert. Wenn Sie Docsafe erstmalig nutzen, finden Sie die Rechnungen der letzten 6 Monate vor.

### **Wie kann ich Rechnungen bezahlen?**

Das Bezahlen via Docsafe ist in Vorbereitung. Sie werden dann sehr einfach Zahlungen an die Bank Ihrer Wahl übermitteln können.

### **Wie sind meine Dokumente geschützt?**

Docsafe bewahrt Ihre Dokumente in den Rechenzentren von Swisscom in der Schweiz verschlüsselt auf. Dabei werden die gleichen Richtlinien und Sicherheitsstandards verwendet, welche auf für Bankensysteme gelten. Zusätzlich wird jedes Ihrer Dokumente einzeln verschlüsselt.

Ausserdem ist die Verbindung zwischen Ihrem Browser und dem Docsafe System verschlüsselt. Sie erkennen dies (je nach Browser) am Schlüsselsymbol in der Adresszeile Ihres Browsers.

### **Wie kann ich meine Daten verschlüsseln und wer hat Einsicht auf meine Daten?**

Ihre Daten sind automatisch verschlüsselt, Sie müssen dafür nichts unternehmen. Dritten wird eine Einsicht in Ihre Daten nur dann gewährt, wenn entweder Sie selbst ein entsprechendes Zugriffsrecht erteilt haben, oder eine entsprechende behördliche Anordnung ergangen ist.

### **Soll ich Swisscom meine persönlichen Daten wirklich anvertrauen?**

Swisscom schöpft als Telekommunikationsunternehmen seine Erträge aus vielen kostenpflichtigen Dienstleistungen, die Sie bereits kennen: Swisscom TV, Internetzugang, Mobiltelefonie und Festnetzanschlüsse. Docsafe wird Ihnen hingegen als kostenloser Dienst bereitgestellt. Der Ertrag von Docsafe kommt von den Firmen, welche Dokumente in Docsafe einliefern und dadurch Papier oder andere Kommunikations- und Speichermedien sparen. Docsafe wird nicht mit Werbung finanziert. Daher hat Swisscom keinerlei Interesse, Ihre persönlichen Daten einzusehen oder auszuwerten.

### **Wo erhalte ich technische Unterstützung bei Fragen und Problemen?**

Antworten zu vielen Fragen rund um Docsafe finden Sie in der Support Community.

Kann Ihr Problem dort nicht gelöst werden, steht Ihnen auch der technische Support zur Verfügung:

[docsafe.support@swisscom.com](mailto:docsafe.support@swisscom.com)

Montag–Freitag, 9h–18h.

### **Wie kann ich Dokumente in meinem Docsafe ablegen?**

Im Browser: Sie können Dokumente über die Funktion «Hinzufügen» hochladen. Dort können sie im Datei-Dialog die gewünschten Dateien auswählen. Oder Sie ziehen Dateien aus Ihrem Dateisystem direkt auf die Dialogbox im Browser (IE: ab Version 10).

Mobile Apps: Sie können Papierdokumente mithilfe der Kamera «scannen», auch mehrseitige. Die App bietet eine automatische Formaterkennung und verschiedene Filter, um die Lesbarkeit des Scans zu erhöhen.

Ausserdem können Sie Dokumente per Email an Ihren eigenen Docsafe senden. Sie erhalten dafür eine Mailadresse @docsafe.ch. Diese finden Sie in den «Safeinstellungen», sobald Sie ihre eigene Emailadresse bestätigt haben.

### **Kann ich gleichzeitig mehrere Dateien in meinen Docsafe hinzufügen?**

In der Browser Version ist dies schon heute möglich; in der mobilen Apps wird diese Möglichkeit bald zur Verfügung stehen.

### **Können Passwortlisten in den Docsafe importiert werden?**

Noch nicht, diese Funktion ist in Vorbereitung.

### **Kann ich Docsafe auch offline nutzen (also ohne Internetverbindung)?**

Diese Funktion ist in Vorbereitung.

### **Wenn ich mit Phone und iPad gleichzeitig auf mein Docsafe zugreife, sehe ich zeitweise nicht dieselben Dokumentenlisten?**

Sie können grundsätzlich von mehreren Endgeräten gleichzeitig auf Ihre Dokumente zugreifen. Docsafe verwaltet allerdings einige Daten während einer Session im Speicher des Endgeräts, so z.B. die Dokumentenliste. Wenn man auf dem einen Endgerät ein Dokument hochlädt, muss man evtl. die Liste auf dem anderen aktualisieren, damit man es dort auch sieht.

### **Wie kann ich Dokumente bzw. Inhalte teilen?**

Dafür stehen Ihnen zwei Möglichkeiten offen: Wollen Sie ein einzelnes Dokument weitergeben, senden Sie es am besten mit der Funktion «Weiterleiten» an einen anderen Docsafe Nutzer. Gegenüber einer Weiterleitung per Email hat dies einen Sicherheitsvorteil: Ihr Dokument verlässt die Docsafe Plattform nicht und ist weiterhin durch die Verschlüsselung geschützt.

Sie können mehrere Dokumente teilen, indem Sie jemandem den Zugriff auf einen Ordner oder Etikette erlauben. Alle Dokumente im geteilten Bereich werden dann für die andere Person sichtbar.

### **Wie finde ich andere Docsafe-Benutzer, zum Weiterleiten oder Teilen?**

In den Einstellungen kann jeder Benutzer angeben, wie er bzw. sein Docsafe gefunden werden soll (z.B. Emailadresse, Docsafe-ID, Mobilfunknummer, Swisscom Login Benutzername). Im Dialog zum Weiterleiten oder teilen geben Sie das dann entsprechend ein.-

### **Wie kann ich auf Inhalte in einem anderen Docsafe zugreifen?**

Falls der Inhaber des anderen Safes diese Inhalte mit Ihnen teilt, können Sie von Ihrem Docsafe ganz einfach in den anderen Safe wechseln, indem sie oben links unter «Docsafe» klicken, oder unter «Personen» den anderen Safe auswählen.

Falls der Inhaber des betreffenden Safes eine Authentisierung per SMS-Code oder einen persönlichen Schlüssel für den Zutritt in seinen Safe verlangt, werden sie aufgefordert, diesen einzugeben, bzw. festzulegen.

### **Wo sehe ich, in wessen Docsafe ich mich gerade befinde?**

In der linken oberen Ecke wird der Name des Inhabers angegeben.

### **Welche Dateitypen kann Docsafe speichern?**

Docsafe kann die gängigen Dokumenten- und Bildformate speichern und direkt anzeigen. Dies sind z.B. pdf, txt, jpg, png, und gif. Sie können auch alle anderen Dateiformate in Docsafe speichern, wie z.B. Office Dokumente. Meist können diese Formate aber nicht direkt im Browser betrachtet, sondern werden stattdessen heruntergeladen.

### **Wie erhalte ich Dokumente direkt in meinen Docsafe?**

Sie können Dokumente entweder von anderen Docsafe Benutzern oder von Firmen erhalten.

Andere Benutzer können Ihnen Dokumente über die Funktion «Weiterleiten» senden.

Firmen, welche Docsafe unterstützen, werden Ihnen Dokumente senden, sobald Sie diese in Ihren Docsafe «abonniert» haben.

### **Wo erhalte ich meine Swisscom Rechnung?**

Die Swisscom Rechnung erhalten Sie von Swisscom direkt in den Docsafe, zusätzlich zu Ihren bisherigen Versandarten (Post, Email etc.). Diese Versandarten ändern sich dadurch nicht.

### **Wie lange werden meine Dokumente gespeichert?**

Es gibt keine zeitliche Limite. Ihre Dokumente bleiben solange gespeichert, bis Sie den Auftrag zur Löschung geben. Diese Funktion finden Sie in der Detailansicht eines Dokumentes.

## **Sicherheit**

---

### **Wie schützt Swisscom die persönlichen Daten?**

Ihr Docsafe wird strengstens bewacht:

1. Mit dem Login kontrollieren wir am Eingang, dass nur jene Personen Zutritt erhalten, welche sich mit den richtigen Elementen ausweisen können. Sie können das Login mit einem SMS-Code als 2. Faktor zusätzlich absichern.
2. Mit der Zugriffskontrolle stellen wir bei jeder Abfrage sicher, dass nur berechtigte Personen Daten abfragen oder speichern können.
3. Mit der Verschlüsselung der Datenübertragung verhindern wir, dass Unbefugte mitlauschen können, während Sie mit Ihrem Docsafe arbeiten (also über PC oder Smartphone verbunden sind).
4. Mit der Dokumentenverschlüsselung verhindern wir sogar im unwahrscheinlichen Fall eines Datendiebstahls, dass die Dokumente gelesen werden können. Die Beute eines Diebstahls wäre nur Zeichensalat.  
Sie können die Verschlüsselung mit einem persönlichen Schlüssel auf grösstmögliche Vertraulichkeit ausrichten.

## Wie und wo werden die Dokumente gespeichert?

Ihre Dokumente werden in den Rechenzentren von Swisscom in der Schweiz aufbewahrt. Dort gelten die gleichen Richtlinien und Sicherheitsstandards wie für Bankensysteme:

- > strenge Zutrittskontrollen zu den betreffenden Gebäuden.
- > Überwachung und Kontrolle aller Aktivitäten auf den betreffenden Systemen.
- > stärkste Massnahmen zum Schutz dieser Systeme gegen Angreifer von aussen.

## Was ist eigentlich ein «persönlicher Schlüssel»?

Ein elektronischer Schlüssel ist im Prinzip eine Zeichenkette, die möglichst lang, nur ihrem Inhaber bekannt, und möglichst nicht zu erraten ist (also besser nicht Ihr Geburtsdatum oder der Name Ihrer Mutter). Verschlüsselung nennt man dann den Vorgang, das zu schützende «Material» (z.B. ein Dokument) mit dem Schlüssel so zu bearbeiten, dass das Resultat eine wirre, scheinbar zufällige Reihenfolge von Bits ist. Ein Wiederherstellen (Entschlüsseln) dieser zufälligen Bitfolge ist nur möglich, wenn man im Besitz des passenden Schlüssels ist.

## Wo finden in Docsafe solche Verschlüsselungen statt?

Zuerst mal auf dem Weg von allen Daten zwischen Ihrem Endgerät (PC, Mac, Handy, Tablett, ...) zu den Docsafe Servern. Das hierfür eingesetzte Verfahren heisst SSL und wird von allen vertrauenswürdigen Websites angewendet. Auch Ihre Bank oder Ihre Versicherung werden niemals sensitive Daten mit Ihnen ohne eine solche «Transportverschlüsselung» auszutauschen. Im Rahmen des SSL Verfahrens wird übrigens auch sichergestellt, dass Sie bzw. Ihr Endgerät auch wirklich mit dem gewünschten Partner kommunizieren. Dies zeigt Ihr Endgerät ihnen meist in Form irgendeines Sicherheitssymbols an, z.B. ein Bügelschloss auf grünem Grund.

## Wo und wie werden denn die einzelnen Dokumente verschlüsselt?

Nachdem die Dokumente transportverschlüsselt sicher auf dem Docsafe Server gelandet sind, wird für jedes Dokument ein eigener Schlüssel zufällig erzeugt. Damit wird das Dokument verschlüsselt. Der zufällig erzeugte Schlüssel wird mit dem sogenannten «öffentlichen» Schlüssel Ihres Safes verschlüsselt. Das Verfahren, welches einen solchen öffentlichen, und dazu noch einen privaten Schlüssel verwendet, heisst «asymmetrische Verschlüsselung». Wie hier beschrieben erlaubt es jedem, mit dem öffentlichen Schlüssel etwas zu verschlüsseln, aber nur dem Inhaber des privaten Schlüssels, die Entschlüsselung vorzunehmen. Das kennen Sie vom Hotelzimmer: jeder kann die Türe zuziehen, aber nur wer den Schlüssel dazu hat, kann sie wieder öffnen.

## **Und wie geht jetzt die Entschlüsselung?**

Dazu wird nun eben der private Schlüssel verwendet. Der liegt aber nicht einfach herum, sondern ist in Ihrem Safe mit einem weiteren Schlüssel verschlüsselt; man könnte diesen auch «Passwort» nennen. Woher nimmt das System nun diesen privaten Schlüssel? Dafür gibt es zwei Möglichkeiten: praktisch, aber nicht perfekt sicher ist die «automatische Schlüsselverwaltung». Etwas anspruchsvoller, aber perfekt sicher ist die «manuelle Schlüsselverwaltung». Im automatischen Fall erzeugt das System pro Benutzer einen eigenen Schlüssel und speichert ihn an einem separaten Ort (also nicht bei den Dokumenten). Der Benutzer muss sich diesen Schlüssel aber nicht merken, sondern er wird automatisch hervorgeholt, wenn es etwas zu entschlüsseln gibt. Das ist praktisch, und der Benutzer kann auch nichts vergessen, was seine Dokumente für immer unlesbar machen würde. Wenigstens theoretisch könnte aber Swisscom diesen privaten Schlüssel natürlich hervorholen und ohne Zutun des Benutzers die Dokumente entschlüsseln. Warum Swisscom dies sicher nicht tut, haben wir oben beschrieben.

## **Was ist der Vorteil der automatischen Schlüsselverwaltung?**

Swisscom verwaltet Ihren persönlichen Schlüssel in einer separaten gesicherten Umgebung, damit sie ihn nicht jedes Mal eingeben müssen. Sie geniessen grösste Sicherheit ohne Einschränkung beim Komfort.

## **Und wie geht die «manuelle Schlüsselverwaltung»?**

Hierbei muss der Benutzer die Schlüsselzeichenkette selber eingeben, damit der Zugriff auf den privaten Schlüssel und schliesslich die Entschlüsselung eines Dokuments möglich wird. Damit kann niemand ohne Kenntnis dieser Schlüsselzeichenkette die Dokumente in diesem Safe entschlüsseln. Das ist ungemein sicher, aber auch gefährlich. Sollte es nämlich passieren, dass der persönliche Schlüssel verloren oder vergessen geht, dann sind die verschlüsselten Dokumente für immer verloren. Der Safe kann dann mithilfe des Supports wieder zurückgesetzt werden, aber die Dokumente sind nicht mehr lesbar. Swisscom überlässt daher die Wahl der Schlüsselverwaltung dem Anwender.

## **Kann man einen beliebig komplexen persönlichen Schlüssel wählen?**

Die Schlüssel-Regeln sind eine Gratwanderung, den einen ist die Minimalkomplexität schon viel zu hoch, andere bestehen mindestens darauf, und dritten möchten praktisch beliebige Maximalkomplexität, was wiederum den Verlust und die damit verbundenen Schmerzen wahrscheinlicher macht.

## **Ist die Verschlüsselung browserbasiert oder clientseitig?**

Die gesamte Kommunikation mit dem Docsafe Server ist https-verschlüsselt. Auf dem Server wird zudem jedes Dokument auch (individuell) verschlüsselt angelegt. Die Schlüsselverwaltung geschieht dabei automatisch oder manuell durch User.

## **Weshalb ver- und entschlüsselt Docsafe die Dokumente nicht schon auf meinem Endgerät?**

Das gewählte Verschlüsselungskonzept ist auf optimale Sicherheit und Benutzbarkeit für alle Benutzer ausgelegt.

## Weshalb wird keine End-to-End Verschlüsselung vorgenommen?

Zum einen, weil die so vermutete Sicherheit trügerisch ist: Die verwendeten Algorithmen und Daten kommen auch bei Lösungen, welche die Verschlüsselung auf dem Endgerät vornehmen, vom Lösungsanbieter (seine Webseite, oder sein Plug-In, oder seine Software). Wenn der Lösungsanbieter die Dokumente lesen wollte, könnte er sie einfach vor der Verschlüsselung abgreifen. Man muss also auch in diesem Fall dem Anbieter vertrauen dass er das nicht tut. Zum anderen verlangt die Entschlüsselung auf dem Endgerät, dass auch der Entschlüsselungsschlüssel mindestens für die Dauer der jeweiligen Sitzung auf dem Endgerät gespeichert werden muss, wenn man ihn nicht bei jeder einzelnen Entschlüsselung wieder eingeben will. Aus Sicht Swisscom ist die vorübergehende Speicherung dieses Schlüssels auf den zentralen Servern derjenigen auf dem Endgerät – welches entwendet werden kann – vorzuziehen.

Wirklich vertrauenswürdige End-to-End Verschlüsselung müsste – auch bei anderen Speicherdiensten – ausserhalb des Speicherdienstes stattfinden, mit einem Werkzeug, welches der Benutzer unabhängig und losgelöst vom Speicherdienst wählt. Nur dann kann der Anbieter des Speicherdienstes weder absichtlich noch unabsichtlich unverschlüsselte Daten erlangen.

## Welche Verschlüsselungsalgorithmen verwendet Docsafe?

Symmetrisch: 256-Bit AES,  
OID 1.3.6.1.4.1.22554.1.1.2.1.42

Asymmetrisch: 2048-Bit RSA  
OID 1.2.840.113549.1.1.1

Schlüssel aus Passphrase: OID 1.2.840.113549.1.5.12

## Technische Fragen

---

### Welche Schnittstellen bietet Docsafe an?

Docsafe hat ein breites RESTful-API, welches die Interaktion mit externen Systemen (Dokumentensender, 3rd-Party-Portale) und mobilen Applikationen gedacht ist. Schnittstellendokumentation für verschiedene Interessengruppen ist vorhanden und kann bei mir angefordert werden, mit einer Beschreibung der geplanten Verwendung.

Andererseits ist Docsafe kein versionisierendes Filesystem, und versucht auch nicht, ein solches zu emulieren. Docsafe bewahrt Dokumente (nicht Files) auf, mit einem reichen und erweiterbaren Satz von Metadaten, Kommentaren, Lebenszyklus-Ereignissen. Dies, und die spezifische Kryptografie, die jedes Dokument einzeln verschlüsselt, haben uns dazu bewogen, den WebDAV-Ansatz nicht zu unterstützen.

### Sind noch zusätzliche Verfahren zur Authentisierung des Nutzers geplant?

Wir haben verschiedene weitere Verfahren in der Pipeline, möchten uns aber vor allem auf Swisscom Login abstützen, das ja als Single Sign On Plattform auch von Docsafe verwendet wird. Daher kommt neben SMS vermutlich als erstes die Mobile ID.

### **Gibt es eine Tablet-App für Docsafe?**

Die Benutzer von Tablets können auf den Docsafe via Browser zugreifen. Die Browserversion passt sich den kleineren Tablett-Bildschirmen automatisch an. Die Mobile Apps sind für die noch kleineren Bildschirme von Smartphones gedacht – und sie können mit der Kamera Dokumente scannen.

### **Welche Systemanforderungen gelten für Docsafe?**

Für die Nutzung von Docsafe benötigen Sie eine Internetverbindung.

### **Mit welchen Browsern funktioniert Docsafe?**

Docsafe verwendet moderne Browserfunktionen und funktioniert daher mit den jeweils aktuellen Versionen von Firefox, Safari und Chrome, sowie mit Internet Explorer 9 aufwärts.

Falls Sie Internet Explorer 9 benutzen und trotzdem nicht auf Docsafe zugreifen können, liegt das möglicherweise daran, dass [www.swisscom.com](http://www.swisscom.com) in der Liste der Webseiten für den Kompatibilitätsmodus eingetragen ist. Die Docsafe iOS App erfordert iOS 7 oder höher. Die Docsafe Android App erfordert Gingerbread Android v2.3 oder höher.

### **Ist es möglich, meinen Docsafe zu löschen?**

Ein ganzer Docsafe kann nur durch den Support gelöscht werden, unter Einhaltung besonderer Vorsichtsmassnahmen.

### **Ich werde bei der Registration immer wieder auf die Startseite zurückgeworfen, was kann ich tun?**

In der Anfangsphase gab es beim Eröffnen einzelner Docsafes Probleme, diese sollten nun behoben worden sein. Sollte es weiterhin nicht funktionieren, wenden Sie sich bitte an unser Support Team.

## **Weshalb kann ich Docsafe wirklich vertrauen?**

---

### **Die Garantien von Swisscom:**

- > Vertraulichkeitsgarantie: Die Daten in einem Safe gehören dem Kunden und werden nur in seinem Auftrag weitergegeben, verarbeitet oder ausgewertet.
- > Aufbewahrungsgarantie: Die Daten werden für den Kunden lebenslang aufbewahrt, in der Schweiz gespeichert und stehen ihm jederzeit zur Verfügung
- > Zugangsgarantie: Docsafe steht allen Privatpersonen und Unternehmen zum Austausch von Daten und zum Unterhalt einer Beziehung offen.
- > Identifikationsgarantie: Ein Zugang zu Docsafe ist nur mit einer hinreichend validierten Identifikation möglich.
- > Rechtsgarantie: Docsafe richtet sich nach Schweizer Recht und erfüllt sämtliche relevanten Regularien.
- > Preisgarantie: Allen Privatpersonen in der Schweiz steht eine kostenfreie Basisversion von Docsafe zur Verfügung.