



swisscom

Docsafe

Leistungsbeschreibung

1 Allgemein

1.1 Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist die Dienstleistung Docsafe von Swisscom (Schweiz) AG (nachstehend Swisscom genannt). Diese Leistungsbeschreibung gilt ergänzend zu den [„Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen“](#) (nachstehend AGB genannt) und der [Datenschutzerklärung](#). Im Falle von Widersprüchen geht die Leistungsbeschreibung den AGB vor.

1.2 Allgemeine Produktbeschreibung

Docsafe soll den Empfang, die Ablage und den Umgang mit persönlichen Dokumenten erleichtern. Mit Docsafe stellt Swisscom Anbietern wie Banken, Versicherungen, Telekomunternehmen etc. (nachstehend Sender genannt) eine Online-Lösung für das Zustellen von Dokumenten an ihre Kunden und diesen Kunden gleichzeitig eine Online-Lösung für das Zustellen, Ablegen und Organisieren von Dokumenten zur Verfügung.

Der Kunde kann auch eigene Dokumente ablegen und die Ablage selber organisieren. Dokumente können auch direkt von den Anbietern, mit welchen der Kunde eine Vertragsbeziehung hat, in den Docsafe geliefert werden, sofern der Kunde der jeweiligen Beziehung zustimmt.

Den Privatkunden bietet Docsafe folgende Kernfunktionen:

- > Empfangen von Dokumenten von Anbietern, die Vertragspartner des Kunden sind
- > Eigene Dokumente hochladen
- > Eigene Mappen anlegen und Etiketten definieren
- > Dokumente einsortieren und kategorisieren
- > Dokumente ansehen
- > Dokumente weiterleiten
- > Zugriffsrechte auf Mappen und Etiketten (bzw. die darin enthaltenen Dokumente) erteilen
- > Dokumente an Emailadressen ausserhalb des Docsafe versenden (diese Funktion ist derzeit noch nicht verfügbar)
- > Rechnungen zur Zahlung aufgeben (diese Funktion ist derzeit noch nicht verfügbar)

Docsafe kann gängige Dokumenten- und Bildformate speichern und innerhalb der Benutzeroberfläche anzeigen. Die unterstützten Formate sind in den Hilfeseiten unter www.swisscom.ch/docsafe abrufbar.

2 Leistungen Swisscom

2.1 Basisangebot

Zurzeit gibt es das kostenlose Basisangebot, eine Erweiterung des Angebots ist geplant.

Im Basisangebot beträgt die Obergrenze pro hochgeladene Datei 20 MB.

Die vorliegende Dienstleistung ist auf den gewöhnlichen Privatgebrauch zugeschnitten. Bei einer übermässigen Nutzung hat Swisscom das Recht, nach freiem Ermessen das weitere Hinzufügen von Dateien einzuschränken, Mengenbegrenzungen einzuführen oder andere Massnahmen zu ergreifen (siehe Fair Use Policy auf www.swisscom.ch/docsafe).

2.2 Zugang und Verschlüsselung

Der Zugang zur Docsafe-Plattform wird dem Kunden über eine Web-Applikation und/oder über eine mobile App ermöglicht. Die Docsafe-Plattform ist für den Kunden ausschliesslich über https-verschlüsselte Verbindungen erreichbar.

Die Authentisierung des Kunden basiert in allen Fällen auf dem Swisscom-Login. Hierfür hat der Kunde zudem den Teilnahmebedingungen Registration Online-Dienste zugestimmt.

Der jeweilige Docsafe-Account lautet nur auf einen einzigen Kunden, es können nicht mehrere Berechtigte an einem Docsafe-Account eingerichtet werden.

Die in einem Safe selbst abgelegten bzw. durch Sender eingelieferten Dokumente werden auf der Plattform in verschlüsselter Form aufbewahrt.

In der Standardversion wird der Schlüssel für die Entschlüsselung bei Swisscom sicher aufbewahrt. Indem der Kunde auf Docsafe zugreift, beauftragt er Swisscom, seine Dokumente anhand dieses Schlüssels automatisiert zu entschlüsseln und ihm anzuzeigen.

Bei der manuellen Schlüsselverwaltung wird eine zusätzliche Passphrase eingesetzt, welche nur dem Kunden bekannt ist. Ohne Kenntnis dieser Passphrase ist eine Entschlüsselung im Rahmen der Sicherheit der eingesetzten Verschlüsselungsverfahren unmöglich. Dies bedeutet aber auch, dass die Dokumente bei Verlust der Passphrase nicht mehr entschlüsselt werden können.

2.3 Speicherung

Docsafe speichert alle Dokumente in sicheren Rechenzentren in der Schweiz. Die Speicherung der



swisscom

Dokumente erfolgt dabei strikt getrennt pro und im Auftrag des Kunden. Die Dokumente bleiben solange gespeichert, bis der Kunde sie löscht.

2.4 Eingang von Dokumenten

Dokumente werden entweder vom Kunden selber im Safe abgelegt oder von Sendern dorthin geliefert. Vom Moment des Eingangs im Safe bis hin zur Löschung befindet sich das entsprechende Dokument in der ausschliesslichen Verfügungsbefugnis des Kunden.

Sofern der Kunde andere kostenpflichtige Produkte aus dem Privatkundenportfolio bezieht (z.B. ein Festnetzabo) und seine entsprechenden Rechnungen online im Kundencenter einsehen kann, sendet Swisscom eine Kopie dieser Rechnung an den persönlichen Docsafe des Kunden. Diese Rechnungskopie gehört dem Kunden, er kann sie dauerhaft speichern oder auch löschen.

2.5 Weitergabe von Dokumenten

Dokumente können vom Kunden an einen anderen Docsafe-Kunden übermittelt werden. Dazu wird eine Kopie des Dokuments im Ausgangssafe erstellt und der übermittelnde Kunde agiert wie ein Sender. Die Kopie des übermittelten Dokuments geht zum Zeitpunkt der erfolgreichen Einlieferung vollständig in die Verfügungsbefugnis des empfangenden Kunden über.

2.6 Verwaltung von Dokumenten

Sämtliche in einem Safe befindlichen Dokumente werden ausschliesslich vom Kunden verwaltet. Docsafe bietet dazu verschiedene Organisationsmöglichkeiten an. Unabhängig von den Organisationsmöglichkeiten, die für ein Dokument gewählt wurden, ist das Dokument stets nur einmal in einem Safe gespeichert.

2.7 Beziehungen

Damit Dokumente über die Docsafe Plattform übermittelt werden können, bedarf es sogenannter Beziehungen. Beziehungen können von allen Nutzern von Docsafe beantragt werden und müssen vom jeweils anderen Teilnehmer akzeptiert werden, damit eine Dokumentenlieferung möglich wird.

Die Docsafe Plattform ermöglicht besonders auf Vertraulichkeit angewiesenen Sendern wie Banken einen anderen Validierungsprozess. Da in diesen Fällen eine explizite Willensäusserung des Kunden unmittelbar beim Sender vorliegen muss (inkl. DocsafeID), bedarf es keines zusätzlichen Akzepts des Kunden innerhalb von Docsafe. Der Widerruf der Empfangsbeziehung erfolgt hier

Docsafe

Leistungsbeschreibung

ebenfalls ausserhalb von Docsafe – dieser muss direkt gegenüber dem Sender erklärt werden.

2.8 Berechtigungen Dritter

Ein Kunde kann andere Personen zum Zugang auf alle oder Untermengen seiner Dokumente berechtigen. Diese Personen müssen jedoch Kunde eines eigenen Docsafe Accounts sein. Die Vergabe und der Entzug von Berechtigungen für solche Personen finden in der Docsafe-Applikation statt. Es sind nur jene Inhalte für die Drittperson sichtbar, für welche der Zugang vom Kunden gestattet wurde.

2.9 Freigabe von Rechnungen (Funktion in Planung)

Ein Dokument kann vor der Einlieferung durch den Sender mit Zahlungsinformationen (entsprechend dem ESR Verfahren der Post) ergänzt werden. Anhand der Zahlungsinformationen stellt Docsafe dem Kunden eine Zahlungsfunktion zur Verfügung, mit deren Hilfe dieser einen Zahlungsauftrag zuhanden seiner Bank erstellen kann. Die ausführende Bank holt den Zahlungsauftrag automatisiert ab und entscheidet, welche weiteren Schritte (z.B. Freigabe im e-Banking) zur effektiven Ausführung der Zahlung erforderlich sind. Voraussetzungen für die Funktionsweise dieses Zahlverfahrens sind, dass der Kunde eine Beziehung zwischen seinem Docsafe und seiner Bank erstellt hat, und dass diese Bank das Zahlverfahren technisch unterstützt.

2.10 Löschung von Dokumenten

Ein Dokument wird ausschliesslich durch den Kunden gelöscht. Docsafe versteht eine vom Kunden bestätigte Löschanforderung als unwiderruflichen Auftrag zur definitiven Entfernung des Dokuments aus dem Safe, es wird nicht irgendwo noch eine Kopie aufbewahrt.

Allfällige vertragliche oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten der Dokumente obliegen der alleinigen Verantwortung des Senders und des Kunden.

Im Lebenszyklus eines Dokuments aufgezeichnete Vorgänge werden nicht mit dem Dokument gelöscht, sondern in Form eines Berichtes zusammengefasst und gespeichert. Diese Berichte können nicht gelöscht werden und bleiben für den Kunden jederzeit und vollumfänglich einsehbar. Eine Löschung erfolgt erst bei der Aufgabe der Dienstleistung.

2.11 Integrität / Authentizität

Die Dokumente im Safe sind aufgrund der Verschlüsselung vor Veränderungen nahezu vollständig



swisscom

Docsafe

Leistungsbeschreibung

geschützt. Sofern ein Dokument bereits eine digitale Signatur für den vollumfänglichen Integritätsschutz aufweist, wird diese Signatur zusammen mit dem Dokument gespeichert.

Die in einem Safe abgelegten Dokumente sind bezüglich des Senders bzw. des ablegenden Kunden authentisch, da beide Plattformteilnehmer sich zum Zwecke des Ablegens bzw. Sendens authentisieren müssen. Sofern das Dokument bereits eine digitale Signatur zur vollumfänglichen Authentisierung des Erstellers eines Dokuments aufweist, wird diese Signatur zusammen mit dem Dokument gespeichert.

Das Anbringen von digitalen Signaturen in der Docsafe Umgebung ist derzeit nicht Bestandteil des Docsafe Leistungsangebots.

2.12 Aufzeichnungen von Vorgangsinformationen

Docsafe zeichnet verschiedene Vorgänge im Lebenszyklus eines Dokuments auf, z.B. den Eingang, das Öffnen durch den Kunden oder durch die vom Kunden berechtigte Person, die Weitergabe, etc. Diese Aufzeichnungen sind für den Kunden vollumfänglich einsehbar.

Der Sender hat eine beschränkte Einsicht in Vorgangsinformationen, er kann nachfolgende Informationen abrufen:

- > Zeitpunkt der Zustellung des Dokuments
- > Zeitpunkt des erstmaligen Öffnens des Dokuments durch den Kunden
- > Zeitpunkt der Löschung des Dokuments durch den Kunden.

2.13 Betriebsunterbrüche

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

3 Leistungen des Kunden

3.1 Voraussetzungen

Folgendes wird für die Nutzung von Docsafe vorausgesetzt:

- > ein Swisscom Login
- > eine bestehende Internetverbindung

- > ein Browser. Die unterstützten Versionen sind unter www.swisscom.ch/docsafe abrufbar.

3.2 Mitwirkungspflichten

3.2.1 Sorgfaltspflicht

Der Kunde ist für die Verwendung von Zugangsinformationen und Passwörtern vollumfänglich selbst verantwortlich. Er ist verpflichtet, die Identifikationsdaten vertraulich zu behandeln und gegen missbräuchliche Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Insbesondere sind geeignete Passwörter zu wählen und diese sorgfältig aufzubewahren. Sofern die Gefahr eines Zugriffs durch unberechtigte Dritte besteht, wird Swisscom unverzüglich informiert.

3.2.2 Fernzugriff für Support

Startet der Kunde während eines telefonischen Supportgespräches eine Sitzung zur Fernsteuerung mittels „Go to Assist“, so gibt er dadurch seine Zustimmung zur Bildschirmübertragung und -übernahme durch den Agenten. Insbesondere erklärt er sich damit einverstanden, dass der Agent Kenntnis von allfälligen auf dem Bildschirm des Kunden angezeigten privaten Daten und Dokumenten erhält.

3.2.3 Umfragen

Der Kunde erklärt sich durch die Nutzung von Docsafe damit einverstanden, dass Swisscom den Kunden zwecks Umfragen betreffend diese Dienstleistung kontaktiert. Eine Mitwirkungspflicht an der Umfrage besteht dagegen nicht.

3.3 Zusätzliche Nutzungsbestimmungen

3.3.1 Unterlassung von schadhaftem Verhalten

Der Kunde verpflichtet sich, jegliche Nutzung zu unterlassen, die rechtliche Vorschriften oder Rechte Dritter verletzt, eine Beschädigung der Serviceinfrastruktur verursachen oder die Systemverfügbarkeit beeinträchtigen kann oder einen negativen Einfluss auf das Ansehen oder die Reputation von Swisscom haben kann. Insbesondere verpflichtet er sich zur Unterlassung der Nutzung der Infrastruktur von Swisscom für:

- > Unbefugtes Eindringen in fremde Rechnersysteme (Hacking).



swisscom

Docsafe

Leistungsbeschreibung

- > Behinderung fremder Rechnersysteme durch Versenden/Weiterleiten von Datenströmen und/oder E-Mails (Spam/Mail-Bombing).
- > Suche nach offenen Zugängen zu Rechnersystemen (Port Scanning).
- > Das Fälschen von IP-Adressen, Mail- und Newsheadern sowie die Verbreitung von Viren.
- > Das Zugänglichmachen urheberrechtlich geschützter Inhalte ausserhalb des gesetzlich erlaubten Rahmen
- > Das Speichern und Zugänglichmachen rechtswidriger Inhalte

3.3.2 Datenschutz

Es gilt die [Datenschutzerklärung](#).

Ergänzend wird darauf hingewiesen, dass die Nutzerinteraktionen innerhalb von Docsafe (z.B. Anzahl Klicks, Klickpfade) anonymisiert gemessen werden. Die vom Kunden in Docsafe gespeicherten Dateien sind nicht Gegenstand der Messung. Wählt der Kunde bei der Verschlüsselung (siehe Ziffer 2.2) die manuelle Schlüsselverwaltung, so sind die Dateien auch vor behördlichen Zugriffen geschützt, bei der "Standardversion" kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich Behörden über Swisscom mittels Beschlagnahme Zugang zu den Daten verschaffen könnten.

4 Kosten

Zurzeit gibt es noch kein kostenpflichtiges Angebot.

5 Gewährleistung und Haftung

5.1 Gewährleistung

Swisscom garantiert kein unterbrochtes und fehlerfreies Funktionieren der vorliegenden Dienstleistung. Swisscom ist bemüht, zumutbare Massnahmen zur Sicherung ihrer Dienste zu treffen. Sie kann jedoch keine Gewähr dafür geben, dass die Dienste und das Fernmeldenetz nicht missbräuchlich verwendet werden.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass trotz allen Anstrengungen von Swisscom und dem Einsatz moderner Technologie keine absolute Sicherheit und Fehlerfreiheit bei der Informationsbearbeitung erreicht werden kann.

5.2 Haftung

Es wird auf die [AGB](#) verwiesen.

6 Kündigung und Löschung der Inhalte

Das Gratisangebot kann vom Kunden jederzeit gekündigt werden. Die Leistungserbringung für den Kunden endet unmittelbar.

Bei Beendigung der Docsafe-Leistung erlischt auch der Aufbewahrungsauftrag für die darin gespeicherten Dokumente. Diese werden daher 30 Tage nach Eintritt des Vertragsendes automatisch durch Swisscom definitiv gelöscht, einschliesslich der Aufzeichnungen von Aktionen im Lebenszyklus der Dokumente. Dem Kunden wird empfohlen, vor dem Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine Inhalte auf einem eigenen Datenträger zu sichern.

7 Änderungen

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

Bezüglich anderweitiger Änderungen wird auf die [AGB](#) verwiesen.

Swisscom (Schweiz) AG, Dezember 2018