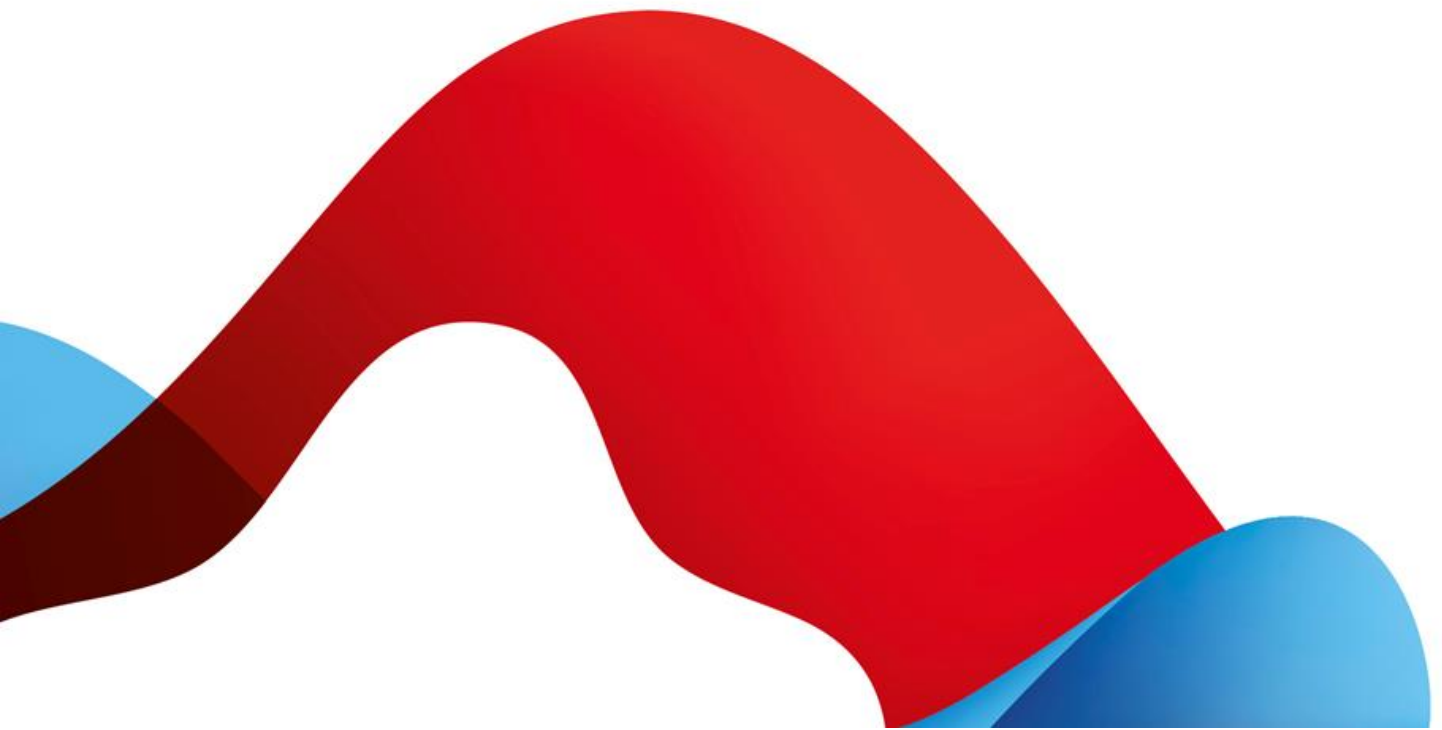




swisscom

Leistungsbeschreibung

Smart Registration Service





Inhaltsverzeichnis






| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Übersicht zum Service | 3 |
| 2 | Definitionen | 4 |
| 2.1 | Service Access Interface Point (SAIP) | 4 |
| 2.2 | Servicespezifische Definitionen | 4 |
| 3 | Ausprägungen und Optionen | 5 |
| 3.1 | Definition der Leistungsausprägungen und Optionen | 6 |
| 3.2 | Ablauf der Identifikation und Registrierung..... | 7 |
| 3.2.1 | Prozessbeschreibung Identifikation und Registrierung mit von Swisscom angebotenen Verfahren | 7 |
| 3.2.2 | Prozessbeschreibung Identifikation und Registrierung mit kundeneigenen Verfahren (SRS own) | 8 |
| 3.3 | Nutzung der Smart Registration Service Identitäten im Signaturprozess | 9 |
| 3.4 | Vorabmitgabe von Kundendaten | 9 |
| 3.5 | Einschränkungen der Identifikationsverfahren | 9 |
| 3.6 | Onboarding Prozess | 10 |
| 3.7 | Service Desk..... | 10 |
| 4 | Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten | 10 |
| 5 | Service Level und -Reporting | 11 |
| 5.1 | Service Level | 11 |
| 5.1.1 | Smart Registration Service..... | 11 |
| 5.1.2 | Service Level Partneridentifikationen | 12 |
| 5.1.3 | Support..... | 13 |
| 5.2 | Service Level Reporting | 13 |
| 6 | Rechnungsstellung und Mengenreport | 13 |
| 6.1 | Rechnungsstellung..... | 13 |
| 6.2 | Mengenreport | 13 |
| 7 | Besondere Regelungen | 14 |
| 7.1 | Leistungsabgrenzung..... | 14 |
| 7.2 | Abgrenzung bei der Nutzung der Identifikationsdaten der Identifizierer für weitere eigene Zwecke | 14 |
| 7.3 | Versand von Vorabdaten | 14 |
| 7.4 | Anpassung Regulatorische Änderungen | 14 |
| 7.5 | Datenbearbeitung durch Dritte aus dem In- oder Ausland, Notfallzugriffe | 15 |

1 Übersicht zum Service

Der Service zur Bereitstellung von Identifikationsleistungen von Swisscom (nachfolgend "**Smart Registration Service**" oder der Einfachheit halber «Service» oder "SRS" genannt) ermöglicht dem Kunden, ein oder mehrere Identifikationsverfahren zu wählen, die für die Identifikation von Personen zum Zwecke der elektronischen Signatur mit dem All-in Signing Service von Swisscom (nachfolgend "**AIS Service**" genannt) zur Anwendung kommen sollen.

Der Smart Registration Service basiert auf dem AIS Service und setzt voraus, dass die identifizierte Person später auch mit dem AIS Service signiert. Damit eine Person eine elektronische Signatur erstellen kann, muss sie immer zuerst in einem Identifikationsverfahren identifiziert worden sein. Zusätzlich zu den Standardmöglichkeiten des AIS Service kann der Kunde mit dem Smart Registration Service aus einer Vielzahl von weiteren Identifikationsverfahren die auf seine Bedürfnisse passenden Verfahren bestimmen oder sein eigenes Identifikationsverfahren für den Registrierungsprozess nutzen. Sofern der Kunde nicht sein eigenes Identifikations- und Registrierungsverfahren einbringt, greift Swisscom bei den Identifikationsverfahren des Smart Registration Service auf Partner (nachfolgend "**Identifizierer**" genannt) zurück und beauftragt diese in Einklang mit der EU- und schweizerischen Gesetzgebung über die elektronische Signatur mit der Durchführung des jeweiligen Identifikationsverfahrens.

Nach erfolgreicher Durchführung des jeweiligen Identifikationsverfahrens archiviert Swisscom die Identifikationsdaten für die gesetzlich vorgeschriebene Dauer und verwaltet die Annahme der Swisscom Nutzungsbestimmungen. Die identifizierte Person kann fortan auf Basis des während des Identifikationsverfahrens geprüften Authentisierungsmittels (Mobilnummer) und bis zum Ablauf der Gültigkeit der Identifikation über den Vertrauensdienst von Swisscom - je nach Identifikationsmethode - fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signaturen erstellen ("Repetitive Signing").

| | |
|--|---|
| <p>Smart Registration Service</p> <ul style="list-style-type: none"> Anwahl der Identifikationsmethode Registrierung mit Authentisierungsmittel zur Willensbekundung Archivierung der Registrierungsevidenzen Einholen Zustimmung zu Nutzungsbestimmungen |   |
| <p>Identifizierer</p> <ul style="list-style-type: none"> Bereitstellung der Registrierungsmethode Identifikation und Registrierung |   |
| <p>All-in Signing Service</p> <ul style="list-style-type: none"> Signatur basierend auf Smart Registration Service Identifikation |  |

Optional ermöglicht der Service, dass der Kunde das Identifikationsverfahren auch im eigenen Namen beim jeweiligen Identifizierer durchführen kann. Die erhobenen Daten werden in diesem Fall auch Swisscom zugeführt zum Zwecke der elektronischen Signatur. Beispielsweise kann der Kunde den Identifizierer mit der gleichzeitigen Durchführung der Identitätsüberprüfung im Rahmen der Geldwäschebekämpfung beauftragen. Dadurch kann die Durchführung mehrerer Identifikationsverfahren vermieden werden. Diese Option setzt den Abschluss weiterer Verträge voraus und ist nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung (vgl. Ziffer 7.1).

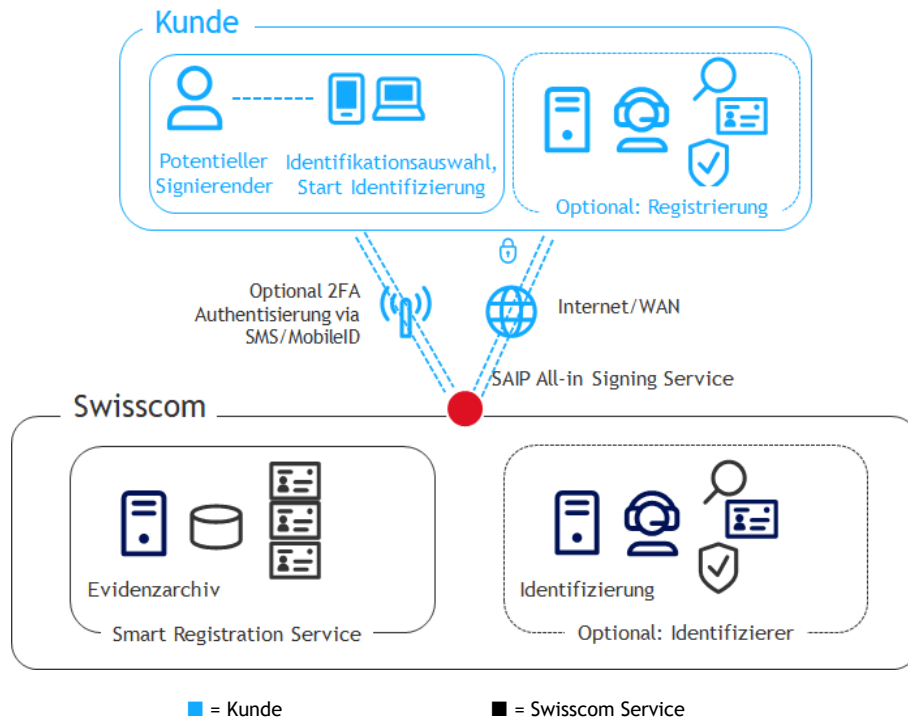
2 Definitionen

2.1 Service Access Interface Point (SAIP)

Der Service Access Interface Point (SAIP) ist der vertraglich vereinbarte, geografische und/oder logische Punkt, an dem ein Service dem Leistungsbezüger bereitgestellt, überwacht und die erbrachten Service Level ausgewiesen werden.

Der SAIP ist hierbei die Schnittstelle, die Anfragen der Teilnehmerapplikation entgegen nimmt und diese gemäss Integration Guide (<https://documents.swisscom.com/product/filestore/lib/9b2c63c5-b3f4-4ff2-be3b-d63e8e77a05b/integration-guide-srs-de.pdf?idxme=pex-search>) beantwortet. Die Antwort kann auch eine dokumentierte Fehlermeldung sein.

Folgende rein schematische Darstellung dient der Veranschaulichung der Leistungen und Leistungs-Komponenten des Smart Registration Service:



Der Übergabepunkt (SAIP) ist die Schnittstelle zwischen dem Smart Registration Service und dem kundenspezifischen Teil der Applikation zum Start der Identifikation oder optional der Übergabe der kundeneigenen Registrierungsevidenzen. Eine Registrierung über einen Identifizierer von Swisscom wird durch eine 2 Faktor-Authentisierung via SMS/Mobilfunk abgeschlossen. Mobilfunkdienste, die für die Identifikation, Authentifizierung oder Willensbekundung genutzt werden sind nicht Bestandteil des Service Level Versprechens.

2.2 Servicespezifische Definitionen

| Begriff | Beschreibung |
|-------------|---|
| AIS Service | All-In Signing Service |
| eIDAS-Vo | EU-Verordnung über elektronische Identifikation und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt. |

| Begriff | Beschreibung |
|---|---|
| Evidenz | Beweis in Form eines signierten PDF Dokuments. Dieses PDF enthält typischerweise die Fotos und Scans, die während dem Identifikationsprozess erstellt wurden, sowie die erhobenen Daten oder andere regulatorisch geforderte Daten zum Identifikationsnachweis. Die Evidenz ist mit der elektronischen Signatur der Organisation versehen, die die Identifikation durchgeführt hat. |
| Fortgeschrittene elektronische Signatur (FES) Identifizierer | Fortgeschrittene elektronische Signatur, die der All-in Signing Service gemäss Zertifikatsrichtlinien von Swisscom bzw. von Swisscom IT Service Finance S.E. zur Verfügung stellt. Sofern der Kunde kein eigenes Identifizierungs- und Registrierungsverfahren einbringt, bietet Swisscom die Identifikation und Registrierung durch einen Identifikationspartner, «Identifizierer», an. |
| MobileID | Managed Service für die sichere Benutzer-Authentisierung via Mobiltelefon. MobileID kann von verschiedenen Schweizer Providern, unter anderem Swisscom, bezogen werden. |
| Nutzungsbestimmungen (für den Swisscom Signaturdienst) | Die Nutzungsbestimmungen regeln im Verhältnis zwischen Swisscom (Schweiz) AG bzw. Swisscom IT Services Finance S.E. und dem Signierenden auf einer Teilnehmerapplikation die Bedingungen für die Nutzung der Signaturzertifikate und Signaturdienstleistung. Diese sind unter https://www.swisscom.ch/de/business/enterprise/angebot/security/digital_certificate_service.html abrufbar. |
| OTP | One Time Password - Einmalpasswort, welches für eine einmalige Nutzung erzeugt und über SMS übertragen wird. |
| Passwort mit One Time Passwort | Verfahren zur 2-Faktor Authentisierung, bei der für die Willensbekundung zur Signatur für den Signaturservice sowohl ein Passwort gewählt wird und zusätzlich noch ein per SMS gesendetes Einmalpasswort eingegeben wird. |
| Qualifizierte elektronische Signatur (QES) | Qualifizierte elektronische Signatur, die der All-in Signing Service gemäss Zertifikatsrichtlinien von Swisscom bzw. von Swisscom IT Service Finance S.E. zur Verfügung stellt. |
| RA Delegationsvertrag | Vertrag zwischen Swisscom und dem Identifizierer, auf den Swisscom für die Durchführung der Identifikationsverfahren Rückgriff nimmt. |
| Registrierung | Regulierter Prozess zur Ermittlung und Speicherung von Identifikationsdaten sowie mit diesen Identifikationsdaten verbundenen Authentisierungsmittel, die für die Auslösung einer elektronischen Signatur via AIS Service erforderlich sind. |
| Registrierungsstelle (RA) | Registrierungsstelle (Registration Authority) Zuständige Stelle für die Identifikation der Signierenden. Teile des Prozesses der Registrierungsstelle können im Rahmen eines RA Delegationsvertrages durch Swisscom an Dritte ausgelagert werden. |
| VZertES | Schweizerisches Verordnung über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur und anderer Anwendungen digitaler Zertifikate. |
| ZertES | Schweizerisches Bundesgesetz über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur und anderer Anwendungen digitaler Zertifikate. |
| Zu identifizierende Person | Natürliche Person, die vorgängig identifiziert werden muss, um danach mit Authentifikation und Willensbekundung ein Dokument elektronisch zu signieren. |

3 Ausprägungen und Optionen

| Standardausprägung | Smart Registration Service |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Identifikation durch Identifizierer: | |
| SRS Video: Videoidentifikation | <input type="radio"/> |

| Standardausprägung | Smart Registration Service |
|---|----------------------------|
| SRS Bank: Identifikation mittels eBanking Account | ○ |
| SRS Own: Identifikation durch kundeneigenes Verfahren | ○ |
| Beschränkung der geleisteten Identifikation nur auf bestimmte Signaturapplikationsinstallationen ("Claimed IDs") des All-in Signing Service | ○ |
| Beratung zu Einbindung der Schnittstelle und des Service | ○ |

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis

3.1 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen

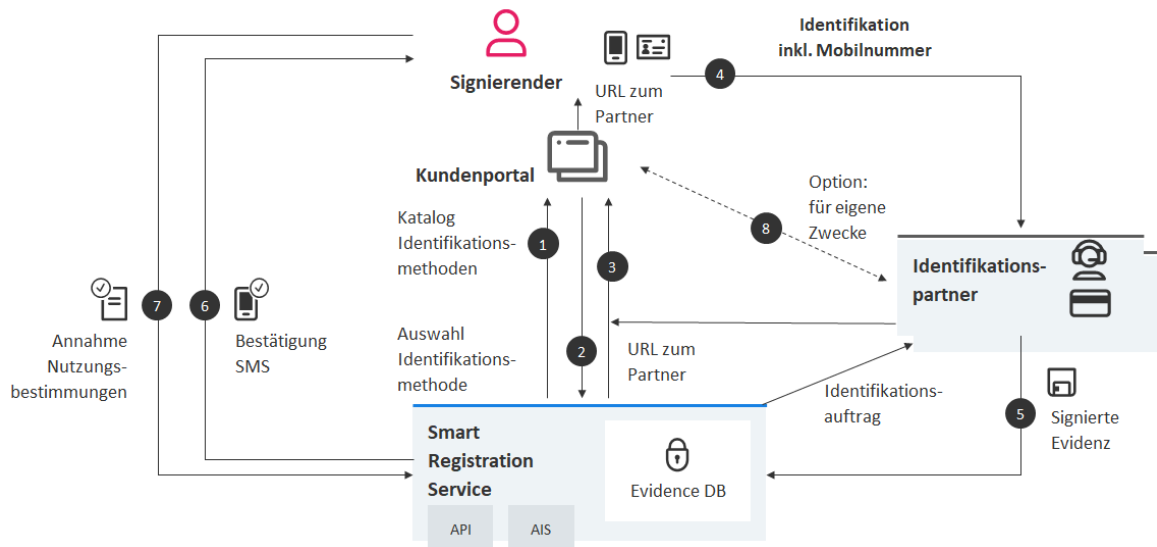
| Leistungsausprägung/Option | Definition |
|---|--|
| SRS Video: Videoidentifikation | Mit SRS Video erhält der Kunde eine URL auf eine Webseite, die er der zu identifizierenden Person weitergibt. Anschliessend kann die zu identifizierende Person den Videoidentifikationsdienst aufrufen. Hierfür ist es notwendig, einen PC mit Webcam oder ein mit Kamera ausgestattetes Smartphone zu haben. Im Rahmen einer Websession muss die zu identifizierende Person benutzergeführt durch einen Operator des Videoidentifizierers seinen Ausweis zeigen und Fragen zur Bestätigung der Ausweisdaten und der Lebendigkeit im Video beantworten. Anschliessend werden die so ermittelten Daten an Swisscom übertragen. |
| SRS Bank: Identifikation mittels eBanking Account | Mit SRS Bank erhält der Kunde eine URL auf eine Webseite, die er der zu identifizierenden Person weitergibt. Die zu identifizierende Person ruft nun den Bankidentifikationsdienst auf, der zunächst die Identifikationsdaten des Kunden inklusive Mobilnummer für zukünftige Willensbekunden erfragt. Anschliessend gibt der Kunde das Konto seiner e-Banking fähigen Hausbank ein. Der Kunde loggt sich auf sein Bankkonto ein und bestätigt die von der Bank gestellten Anfragen zur Authentisierung und führt eine Referenzüberweisung durch. Die Mobilnummer wird nun noch durch ein SMS Einmalpasswort bestätigt. Nach diesem Login verlässt die zu identifizierende Person wieder ihr Bankkonto und ist damit identifiziert. Die Identifikationsdaten, die Mobilnummer und Referenz auf den Bankloginvorgang werden an Swisscom übertragen. Der Identifizierer verwahrt in diesem Fall die genauen Vorgangsdaten als delegierte Registrierungsstelle. |
| SRS Own: Identifikation durch kundeneigenes Verfahren | Die zu identifizierende Person wird mit SRS Own durch das kundeneigene Identifikationsverfahren identifiziert, welches die Evidenzen in den Smart Registration Service einspeist. Optional kann anschliessend eine SMS mit den Nutzungsbestimmungen ausgesendet werden, womit die zu identifizierende Person diese annehmen kann. Für das eigene eingesetzte Identifikationsverfahren wird ein Umsetzungskonzept erstellt, welches das Verfahren und alle regulatorischen Anforderungen beschreibt. Hierbei wird vom Smart Registration Service hauptsächlich die Evidenzdatenspeicherung und optional die Verwaltung der Nutzungsbestimmungen genutzt. Je nach Rechtsraum und Verfahren ist auch ein Audit des kundeneigenen Identifikationsverfahrens durch einen anerkannten Auditor notwendig sowie eine Delegation der Registrierungsstellentätigkeit (separater Vertrag). |
| Beschränkung der geleisteten Identifikation nur auf bestimmte Signaturapplikationsinstallationen ("Claimed IDs") des All-in Signing Service | Grundsätzlich werden die Identifikationen so durchgeführt, dass die identifizierten Personen überall dort Signaturen im Rahmen zugelassenen Möglichkeiten leisten können, in denen der All-in Signing Service zum Einsatz kommt. Es ist bei einem eigenen eingesetzten Identifikationsverfahren (SRS own) optional möglich, die Signaturmöglichkeiten für Identifizierte so einzuschränken, dass |

| Leistungsausprägung/Option | Definition |
|---|--|
| | diese nur für eine bestimmte Signaturapplikation (d.h. einen bestimmten Zugang zum All-in Signing Service) signieren dürfen. |
| Beratung zur Einbindung der Schnittstelle | Die Schnittstelle basiert auf einem Token basierten OAuth Protokoll. Swisscom kann Beratungsleistungen erbringen, die nach Aufwand und Zeit verrechnet werden. |

3.2 Ablauf der Identifikation und Registrierung

3.2.1 Prozessbeschreibung Identifikation und Registrierung mit von Swisscom angebotenen Verfahren

Für die Nutzung der vertraglich vereinbarten Identifikationsverfahren erhält der Kunde einen Zugang zum Smart Registration Service. Dieser Zugang ist zertifikatsgestützt und ermöglicht eine gesicherte Übertragung der Daten.



Sofern der Kunde nicht sein eigenes Identifikationsverfahren nutzt, stellt der Kunde über diese Schnittstelle optional eine Anfrage, welche Identifikationsmöglichkeiten zur Verfügung stehen. Er erhält in der Antwort von Swisscom einen Katalog der angeschlossenen Identifikationsmöglichkeiten mit Angaben des Identifizierers (1), die Angabe der zugehörigen Rechtsräume (EU, Schweiz) für die identifiziert werden kann und weitere Einschränkungen des jeweiligen Identifikationsverfahrens.

Der Kunde wählt nun ein Identifikationsverfahren aus (2) und erhält als Antwort eine URL (3) des Identifikationspartners von Swisscom, die der Kunde der zu identifizierenden Person weitergeben kann.

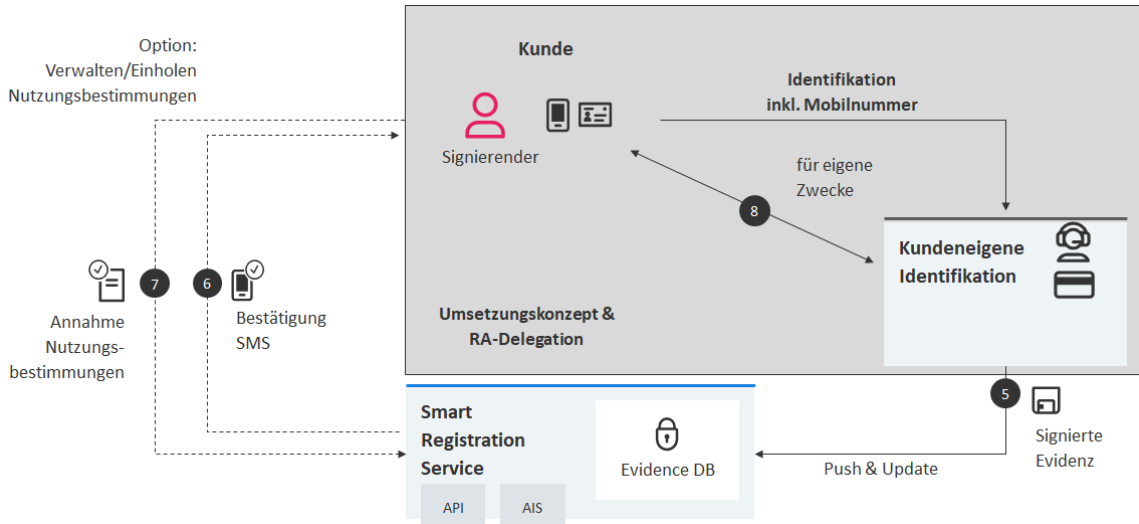
Die zu identifizierende Person ruft die URL auf (4), und landet damit auf der Webseite des Identifizierers. Sie folgt den Anweisungen, die für die Identifikation notwendig sind.

Sobald die Identifikation beendet ist, erhält Swisscom den Beweis- und Identifikationsdatensatz elektronisch signiert (nachfolgend "Evidenz") vom Identifizierer (5) zusammen mit der Mobilnummer, die später zur Authentisierung und Freigabe von Unterschriften zum Einsatz kommen soll. Swisscom sendet eine SMS auf diese Mobilnummer mit einer URL auf eine Webseite, die zur Annahme der Swisscom Nutzungsbestimmungen für den Swisscom Signaturdienst anfragt (6). Sobald der Kunde diese Annahme durch "Häkchen setzen" in der Webseite bestätigt hat (7), archiviert Swisscom die Evidenz entsprechend den Pflichten, denen Swisscom in der Schweiz als Zertifizierungsdienst und Swisscom IT Services Finance S.E. in Österreich als Vertrauendienstanbieterin unterliegt.

Im Gegensatz zum nachfolgenden kundeneigenen Verfahren ist Swisscom hier verantwortliche Registrierungsstelle. Ein Umsetzungskonzept ist hierfür nicht zu erstellen.

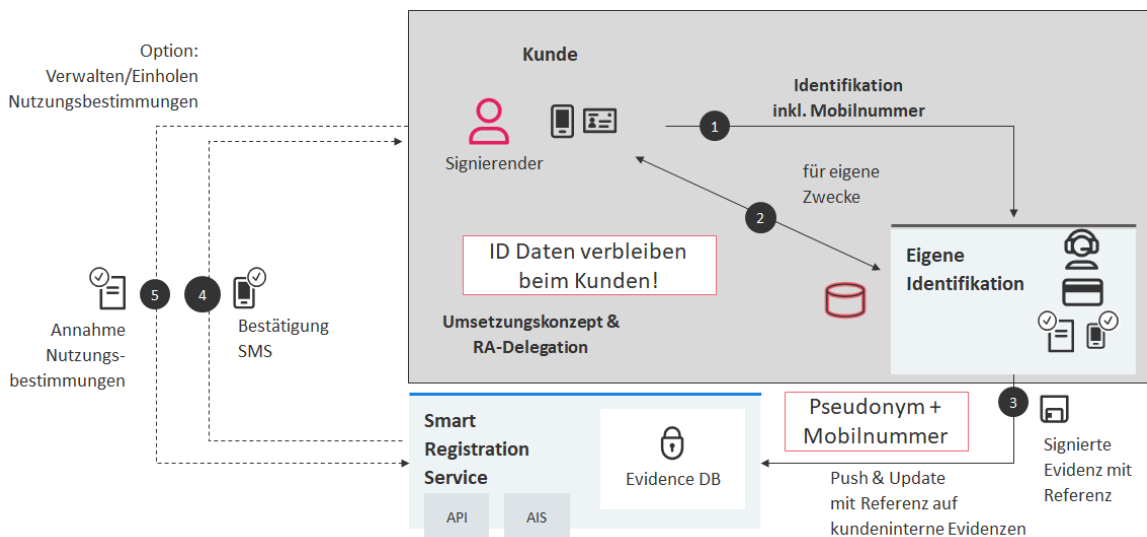
3.2.2 Prozessbeschreibung Identifikation und Registrierung mit kundeneigenen Verfahren (SRS own)

Bei einem kundeneigenen Identifikationsverfahren entfallen die Schritte (1) bis (4) und der potenziell Signierende führt die Identifikation und Registrierung der Mobilnummer über das kundeneigene Verfahren durch, welches im Umsetzungskonzept beschrieben wurde. Der Kunde übernimmt dadurch die Rolle einer Registrierungsstelle.



Bei einem kundeneigenen Identifikationsverfahren können die Nutzungsbestimmungen alternativ auch vom Kunden verwaltet werden. Das Verfahren hierzu ist im Umsetzungskonzept zu beschreiben.

Anstelle der Klarnamen, können auch Pseudonym Daten inklusive der Mobilnummer übermittelt werden. Der Kunde muss dabei die Referenz der Pseudonymdaten zu den tatsächlichen Identifikationsdaten sicherstellen. Die Evidenzdatensätze enthalten dann eine Referenz auf die vom Kunden verwalteten Identifikationsdaten. Im Umsetzungskonzept ist die Aufbewahrung innerhalb der gesetzlichen Aufbewahrungsfrist sicherzustellen.



Der Vorteil hierbei ist, dass die identifizierte Person auch andere Signaturapplikationen nutzen kann, die die Identität anhand des Smart Registration Service überprüfen und dass hierbei auch die Verwaltung der Akzeptanz der Nutzungsbestimmungen ausgegliedert werden kann.

3.3 Nutzung der Smart Registration Service Identitäten im Signaturprozess

Wird von einem beliebigen Signaturportal eine Signatur im AIS Service angefordert, so prüft der AIS Service beim Smart Registration Service, ob die Person bereits gültig identifiziert ist und fordert zur Bestätigung der Signatur eine Willensbekundung (Authentisierung) an, die auf die angegebene Mobilnummer zurückgreift. Das kann z.B. eine Bestätigung in der MobileID Authenticator App sein, eine MobileID oder eine Kombination von Passwort und One Time Passwort mit SMS (OTP). Sofern Passwort und OTP genutzt werden soll, wird das Passwort erstmalig direkt im Anschluss an die Bestätigung der Nutzungsbestimmungen für den Swisscom Signaturdienst nach der Identifikation gesetzt.

3.4 Vorabmitgabe von Kundendaten

Es ist möglich, bei der Auswahl und Aktivierung einer von Swisscom angebotenen Identifikationsmethode entsprechend schon vorhandene Identifikationsdaten mitzugeben und damit das Verfahren zu erleichtern, da diese Daten von der Identifikationsmethode des Identifizierers nur überprüft und nicht erfasst werden müssen (z.B. Mobilnummer, Name usw.).

3.5 Einschränkungen der Identifikationsverfahren

Regulatorisch begründet können die verschiedenen Identifikationsverfahren nur in ihrem jeweilig zugelassenen Rechtsraum und unter bestimmten Bedingungen gemäss nachfolgender Übersicht eingesetzt werden. Der Kunde hat diese Bedingungen bei der Auswahl des Identifikationsverfahrens in eigener Verantwortung zu beachten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Auswahl eines für die gewünschte elektronische Signatur unzulässigen Identifikationsverfahrens dazu führt, dass im Prozess zur Erstellung der elektronischen Signatur eine Fehlermeldung kommt und die Erstellung der elektronischen Signatur verhindert wird.

Die Angaben in der Spalte "Rechtsraum" haben folgende Bedeutung:

- EU: QES: Identifikationsverfahren in der EU (eIDAS-Vo) zugelassen für qualifizierte elektronische Signaturen.
- EU: FES: Identifikationsverfahren in der EU (eIDAS-Vo) zugelassen für fortgeschrittene elektronische Signaturen.
- CH: QES: Identifikationsverfahren in der Schweiz (ZertES) zugelassen für qualifizierte elektronische Signaturen.
- CH: FES: Identifikationsverfahren in der Schweiz zugelassen für fortgeschrittene elektronische Signaturen.

| Leistungsausprägung/ Option | Rechtsraum | Einschränkung |
|--------------------------------|-------------------------------|---|
| SRS own | | Projektspezifisch - wird im Umsetzungskonzept festgelegt |
| SRS video | EU: QES EU: FES CH: FES | Die Videoidentifikation ist eingeschränkt auf bestimmte Länder und bestimmte Ausweistypen, siehe unter https://trustservices.swisscom.com/downloads "Länderliste für die Videoidentifikation-Kurier-POS". Elektronische Signaturen basierend auf dem Authentisierungsmittel "Mobilnummer" können ab Identifikation maximal während 5 Jahren bzw. maximal bis zum Ablaufdatum des vorgezeigten Ausweisdokumentes erstellt werden. Danach muss erneut identifiziert werden. Sprachführung mindestens Englisch und Deutsch. |
| SRS bank | EU: QES EU: FES | Voraussetzung ist ein Online-Bankkonto bei einem deutschen Bankinstitut, hierbei werden einige wenige Banken nicht unterstützt (Hinweise unter https://trustservices.swisscom.com/downloads , «SRS Bank/QES Ident»). Elektronische Signaturen basierend auf dem Authentisierungsmittel "Mobilnummer" können ab Identifikation maximal während 2 Jahre erstellt werden. Danach muss erneut identifiziert werden. Sprachführung Deutsch. |

3.6 Onboarding Prozess

Bei der korrekten Bestellung, Vertragsschliessung zum Smart Registration Service und nach Vorliegen aller unterzeichneter Verträge bei Swisscom wird binnen 10 Tagen vom technischen Support von Swisscom ein Zugang eingerichtet. Die gewählten Identifikationsarten werden dem Kunden freigeschaltet.

3.7 Service Desk

Swisscom stellt ein Servicedesk (1st Level Support) für die Identifikationen zur Verfügung. Entsprechend den Anfragen löst Swisscom bei Bedarf die Incidents direkt mit den Servicestellen der Identifizierer, sofern kein eigenes Identifikationsverfahren eingesetzt wird.

4 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Einmalige Leistungen

| Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde) | S | K |
|--|---|---|
| Bereitstellung des Service | | |
| 1. Falls der Kunde die Durchführung von Identifikationen beim Swisscom Identifizierer auf der Basis eines separaten Vertrags in Auftrag gegeben hat: Mitteilung an Swisscom | | ✓ |
| 2. Freischaltung des Zugangs zum Smart Registration Service und Freischaltung des Kommunikationsprotokolles | ✓ | |
| 3. Einsatz eines kundeneigenen Identifikationsverfahrens: Erstellen eines Umsetzungskonzeptes und Unterzeichnung eines RA-Delegationsvertrages, abhängig vom Umsetzungskonzept Durchführung eines Audits bei einem zugelassenen Auditor | | ✓ |
| 4. Im Falle eines kundeneigenen Identifikationsverfahrens stellt der Kunde eine Evidenz (gemäss Spezifikation im Umsetzungskonzept) mit den Metadaten der Identifikation bereit und exportiert diese in die Datenbank des Smart Registration Services. Die Evidenz muss signiert sein, der öffentliche Schlüssel zur Signaturüberprüfung muss vorrangig zur Aufschaltung des Lieferanten an Swisscom bekannt gemacht werden. | | ✓ |
| Beendigung des Service | | |
| 1. Löschen der Berechtigungen und Zugänge zum Service | ✓ | |

Wiederkehrende Leistungen

| Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde) | S | K |
|---|---|---|
| Standardleistungen | | |
| 1. Bereitstellung und Pflege der Service Infrastruktur und Betrieb des Zugangs. | ✓ | |
| 2. Sicherstellung der Konformität der Identifikationsverfahren zu den jeweiligen Arten der elektronischen Signatur gemäss Kategorisierung in Ziffer 3.4. | ✓ | |
| 3. Auswahl des geeigneten, mit der gewünschten elektronischen Signatur kompatiblen Identifikationsverfahrens gemäss Ziffer 3.4. | | ✓ |
| 4. Bereitstellung und Pflege der Schnittstelle zu den von Swisscom ausgewählten Partnern für die Durchführung der Identifikation | ✓ | |
| 5. Information an die zu identifizierende Person über die anstehende Identifikation, den Zweck der Identifikation und das zu befolgende Vorgehen im Rahmen der Identifikation | | ✓ |
| 6. Erstellen und Aufschalten von spezifischen Nutzungsbestimmungen des Kunden, die zusätzlich zu den Nutzungsbestimmungen für den Swisscom Signaturdienst gelten. | | ✓ |
| 7. Bereitstellung einer URL für die zu identifizierende Person | ✓ | |
| 8. Verantwortung für die Durchführung der Identifikation der zu identifizierenden Person nach Bereitstellung der URL durch Aufforderung oder Benutzerführung im geeigneten Portal | | ✓ |

| Tätigkeiten (S = Swisscom/K = Kunde) | S | K |
|--|---|---|
| 9. Sofern kein kundeneigenes Identifikationsverfahren eingesetzt wird: Hinweis an die zu identifizierende Person, dass diese zu einem Portal eines Identifizierers weitergeleitet wird (Beispiel: "Durch den Aufruf der URL http://xxx werden Sie zum Identifikationsportal unseres Identifikationspartners weitergeleitet, bei dem Sie sich identifizieren können"). Einholen von Einwilligungen im Sinne der Datenschutzgesetzgebung, sofern Vorabdaten gesendet werden. | | ✓ |
| 10. Auslösen der Identifikation auf Basis der zugesandten URL | | ✓ |
| 11. Bereitstellung der Evidenzdaten im Smart Registration Service bei Verwendung eines kundeneigenen Verfahrens. | | ✓ |
| 12. Einholen der Annahme der Nutzungsbestimmungen für den Swisscom Signaturdienst, sofern nicht im Rahmen der Nutzung SRS Own anders im Umsetzungskonzept vereinbart | ✓ | |
| 13. LifeCycle Management der Infrastruktur des Kunden: Anpassung an den aktuellen Stand der Technik und Sicherheit (Security Patches, Updates usw.) zum Schutz der Schnittstelle | | ✓ |
| 14. Melden von Mutationen der kundenspezifischen Informationen (Kontaktpersonen, Organisationsbezeichnung usw.) | | ✓ |
| 15. Melden von Sicherheitsvorfällen, die die Identifikation betreffen | | ✓ |
| 16. Sicherung der Konformität zur gewählten Signaturart und Rechtsraum | ✓ | |
| 17. Einbeziehung der Identifikationsmethode in die Wiederholungsaudits | ✓ | |
| 18. Pflege der Schnittstelle zur Identifikationsauswahl und zu den Identifizierern | ✓ | |
| 19. Gesetzeskonforme Archivierung der Identifikationsevidenzen und Zustimmungen zu den Nutzungsbestimmungen | ✓ | |
| 20. Support und Koordinierung und Beauftragung der Supportfälle beim jeweiligen Identifizierungsdienstleister unter Nennung der Vertragsnummer, Auftragsreferenz, Zeitpunkt der Identifikation und genutzter Identifikationsmethode sowie Mobilnummer | ✓ | |
| 21. Kostenübernahme für abgebrochene Identifikationen (z.B. Videoidentifikation) und dadurch erhobene Aufwendungen beim Identifizierer unternehmen | ✓ | |

5 Service Level und -Reporting

5.1 Service Level

5.1.1 Smart Registration Service

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Support Time. Definitionen der Begriffe (Operation Time, Support Time, Availability, Security und Continuity) sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus den übrigen Vertragsbestandteilen (z.B. "SLA-Definitionen").

Folgende Service Levels werden für die Serviceausprägungen (siehe Kapitel 3) erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Ausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

| Service Level & Zielwerte | | | Smart Registration Service |
|-----------------------------|--|--|----------------------------|
| Operation Time | | | |
| Operation Time | Mo-So | 00:00-24:00 | ● |
| Provider Maintenance Window | PMW-DC | PMW Data Center Swisscom | ● |
| | PMW-S: mit Vorankündigung für sicherheits- und systemkritische Updates | Täglich 19:00-07:00, nur für angekündigte Wartungen | ● |

| Service Level & Zielwerte | | | Smart Registration Service |
|--|---------------------|-------------|----------------------------|
| Support Time | | | |
| Support Time ¹ | Mo-So | 00:00-24:00 | ● |
| Störungsannahme | Mo-So | 00:00-24:00 | ● |
| Availability | | | |
| Service Availability | | | |
| ▪ Zugang zum Smart Registration Service | 99.5% | | ● |
| Security | | | |
| | Basic (ITSLB) | | ● |
| | Advanced (ITSLA) | | ● |
| | Customized (ITSLC) | | ○ |
| Continuity | | | |
| ICT Service Continuity (ICTSC) | Best Effort | | ● |
| | RTO 48 h RPO 24 h | | ○ |
| ICT Business Continuity (ICTBC) ² | | | ○ |

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis – = Nicht erhältlich

5.1.2 Service Level Partneridentifikationen

Der Service Level der Partneridentifikationen richten sich nach den verschiedenen SLAs der involvierten Partner.

| Service Level & Zielwerte | | Video-Identifikation (EU) | Bank-Identifikation |
|---------------------------|---|---------------------------|---------------------|
| Support Time | | | |
| Support Time | Mo-So 00:00-24:00 | | ● |
| | Mo-So 07:00-24:00 | ● | |
| Störungsannahme | Mo-So 00:00-24:00 | ● | ● |
| Performance | | | |
| Call Pickup Rate | 80% der Calls werden während der ersten 90 Sekunden angenommen, auf Monatsbasis gemessen | ● | – |
| | 90% der Calls werden während der ersten 120 Sekunden angenommen, auf Monatsbasis gemessen | ● | – |

¹ Wurde der Service über einen Swisscom Partner bezogen so ist dieser grundsätzlich bei Störungen zu kontaktieren. Der Partner wird die Störung an Swisscom weiterleiten, sofern er diese nicht beheben kann.

² Der AIS Service kann nicht mit dem Swisscom ICT Business Continuity Service für eine Business Continuity Lösung kombiniert werden.

| Service Level & Zielwerte | Video-Identifikation (EU) | Bank-Identifikation |
|---|---------------------------|---------------------|
| 95% der Calls werden während der ersten 180 Sekunden angenommen, auf Monatsbasis gemessen | ● | — |
| Maximale Bearbeitungsdauer Ende Identifikationsdialog bis Einlieferung Evidence: 20 Minuten | ● | — |
| Maximale Bearbeitungsdauer Ende Identifikationsdialog bis Einlieferung Evidence: 1 Minute | — | ● |

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = Gegen Aufpreis — = Nicht erhältlich

5.1.3 Support

Wurde der Smart Registration Service über einen Swisscom Partner bezogen, so ist dieser grundsätzlich bei Störungen zu kontaktieren. Der Partner wird die Störung an Swisscom weiterleiten, sofern er diese nicht beheben kann. Kundenspezifische Probleme, Serviceaufschaltungen und werden durch den 2nd Level Support Mo-Fr. während der Bürozeiten von 8:00 - 17:00 bearbeitet. Hierbei ist die Feiertagsregelung des Basisdokumentes "SLA-Definitionen" zu beachten.

5.2 Service Level Reporting

| Service Level Report | Smart Registration Service | Berichts-Periode |
|----------------------------|----------------------------|-----------------------|
| Availability, Pick Up Rate | ● | Auf Anfrage Monatlich |

6 Rechnungsstellung und Mengenreport

6.1 Rechnungsstellung

| Preisposition | Einheit/Periode |
|---|---|
| Anschlusspreis abhängig vom Transaktionsumsatzvolumen im Jahr | Einmalig pro Monat |
| Vom Swisscom Identifizierer abgeschlossene Registrierung | Preis im Servicevertrag / Registrierung |

6.2 Mengenreport

| Mengenreport Produktleistungen/Optionen | Reporting-Informationen zur Rechnungsstellung |
|--|--|
| Vom Swisscom Identifizierer abgeschlossene Registrierung | Datum/Uhrzeit der geleisteten Registrierung und Identifikationsverfahren |

7 Besondere Regelungen

7.1 Leistungsabgrenzung

Die Identifikationsverfahren mit der RA-App und mit der RA Enterprise App sowie Identifikationsverfahren beim Point of Sales in Swisscom Shops («SRS Direct») sind nicht Teil dieser Leistungsbeschreibung. Wünscht der Kunde diese Identifikationsverfahren, müssen sie unter Einbezug von anderen Swisscom Leistungsbeschreibungen (insbesondere AIS Service) vertraglich vereinbart werden.

Die Erstellung eines Umsetzungskonzeptes sowie die Durchführung eines Audits und Zulassung für eigene Identifikationsverfahren sind nicht Bestandteil dieses Vertrages. Wünscht der Kunde hierfür eine Unterstützung, so muss diese im Rahmen eines Onboarding Support Vertrages separat bestellt werden.

7.2 Abgrenzung bei der Nutzung der Identifikationsdaten der Identifizierer für weitere eigene Zwecke

Grundsätzlich hat der Kunde mit SRS Video die Möglichkeit, für die Erfüllung eines eigenen Zwecks direkt mit dem Identifizierer ebenfalls einen Vertrag zur Durchführung desselben Identifikationsprozesses und zur Nutzung der dadurch gewonnen Evidenz abzuschliessen (z.B. im Rahmen der Geldwäschebekämpfung), sofern der Identifikationspartner das anbietet. In diesem Fall wird der aus diesem Vertrag erstellte Identifikationsdatensatz nicht nur dem Kunden zur Verfügung gestellt, sondern mit den für die elektronische Signatur relevanten Daten auch Swisscom (Evidenz). Der Prozess ist hierbei gleich, das heisst die Aufrufadresse (URL) für die Identifikation wird von Swisscom dem Kunden übermittelt und Swisscom importiert den Evidenzdatensatz. Der Kunde kann über die von Swisscom übermittelte Referenzidentifikation den für seine Zwecke notwendigen Identifikationsdatensatz ebenfalls beim Identifizierer einfordern.

Dieser Prozess setzt den Abschluss von zusätzlichen, untereinander abgestimmten Verträgen voraus (einerseits zwischen Kunde und Identifizierer und andererseits zwischen Identifizierer und Swisscom), die nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind.

Falls der Kunde von dieser Möglichkeit Gebrauch macht und es zum Abschluss dieser Verträge kommt,

- ist der Kunde im Rahmen der vorliegenden Leistungsbeschreibung dafür verantwortlich, seinen Nutzern Geschäftsbedingungen vorzulegen, in denen das Konstrukt, zusammen mit einer transparenten Datenschutzregelung, dargelegt wird.
- ist der Kunde verpflichtet, Swisscom vor der Aufschaltung des Smart Registration Services auf das Bestehen eines Vertrags mit einem Identifizierer hinzuweisen.

Im Falle von SRS Bank bietet Swisscom eine direkte Übermittlung für eigene Zwecke im Rahmen des Produktes «QES Ident» und gesonderter Leistungsbeschreibung an.

7.3 Versand von Vorabdaten

Sofern die Identifizierer von Swisscom bereits vorab beim Aufruf der Identifikationsmethode Daten der zu identifizierenden Person mitbekommen, ist der Kunde im Rahmen der vorliegenden Leistungsbeschreibung dafür verantwortlich, seinen Nutzern Geschäftsbedingungen vorzulegen, in denen die Vorabaussendung der Daten an Swisscom und seinen Identifikationspartner, zusammen mit einer transparenten Datenschutzregelung, dargelegt wird.

7.4 Anpassung Regulatorische Änderungen

Bei neuen oder angepassten regulatorischen oder gesetzlichen Anforderungen ist Swisscom eventuell gezwungen, am Smart Registration Service (z.B. an den in dieser Leistungsbeschreibung beschriebenen Identifikationsmethoden bzw. Zugängen) Anpassungen vorzunehmen. Der Kunde ist verpflichtet, allfällige Anpassungen am Zugangsprotokoll oder erweiterte Informationspflichten ebenfalls vor dem Inkrafttreten der Änderung umzusetzen. Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmung kann Swisscom die Nutzung des Services durch den Kunden einschränken oder verhindern, indem sie den Zugang löscht. Ein solcher Eingriff von Swisscom stellt keine Vertragsverletzung dar.

Aufgrund neuer oder angepasster regulatorischer oder gesetzlicher Anforderungen können bestimmte Identifikationsmethoden nicht mehr zugelassen sein. Swisscom muss die Nutzung dieser Identifikationsmethoden dann verhindern und wird den Kunden hiervon rechtzeitig, wenn möglich mindestens 3 Monaten vor Inkrafttreten informieren. Der Kunde kann dann von einem Sonderkündigungsrecht auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens Gebrauch machen. Die regulatorisch oder gesetzlich notwendige Abschaltung einer Identifikationsmethode stellt ebenfalls keine Vertragsverletzung durch Swisscom dar.

7.5 Datenbearbeitung durch Dritte aus dem In- oder Ausland, Notfallzugriffe

Die Archivierung der von den Identifizierern übermittelten Identifikationsdaten findet ausschliesslich auf Swisscom Servern in der Schweiz statt. Je nach vom Kunden gewählter Identifikationsmethode werden im Servicevertrag benannte Identifizierer aus der EU und der Schweiz beigezogen, die die jeweilige Identifikation durchführen. Diese Identifizierer sind im Rahmen der Übertragung der Datenverarbeitung vertraglich zum Datenschutz gemäss DSGVO verpflichtet.

Swisscom schliesst mit den externen Identifizierern eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung unter der EU Datenschutz-Grundverordnung ab, sofern diese nicht eigenständig als Datenverantwortliche gegenüber der zu identifizierenden Person auftreten.