



Interruzione dell'offerta di siti web e di hosting di Swisscom

Le domande e le risposte più importanti

Swisscom sospende l'offerta di siti web e di hosting. Tra questi vi sono HomepageTool, web hosting e mailhosting e il Domain Service. I relativi contratti verranno disdetti a partire dal 31 maggio 2024. In allegato trovate le risposte alle domande disdetta e cambio di operatore.

1. Domande generali	2
2. Domande su HomepageTool	2
Informazioni generali	2
Disdetta	2
Passaggio ad altro fornitore	3
3. Domande su web e mail hosting	4
Informazioni generali	4
Disdetta	4
Passaggio ad altro fornitore	4
4. Domande sul Domain Service	5
Informazioni generali	5
Disdetta	6
Passaggio ad altro fornitore	6

Le informazioni contenute in questo documento non rappresentano un'offerta vincolante. Ci riserviamo in qualsiasi momento il diritto di effettuare modifiche.

Enterprise Customers,

Swisscom (Svizzera) SA
Casella postale,
CH-3050 Berna, tel. 0800 800 900,



1. Domande generali

Perché Swisscom rinuncia a questa gamma di servizi?

Nell'ambito di una revisione del portafoglio, Swisscom ha deciso di modificare la propria gamma di servizi e di concentrarsi maggiormente su altre soluzioni IT. In futuro Swisscom farà confluire le proprie competenze nei settori dei siti web e del web hosting nelle aziende e società sue affiliate che già operano in questi settori commerciali.

Come faccio a sapere quali dei servizi interessati dalla disdetta (HomepageTool, Web e Mailhosting, Domain) sto acquistando da Swisscom?

Per farlo, basta effettuare l'accesso al proprio account Marketplace. Utilizzare il seguente link <https://businessapps.swisscom.ch> e seguire le istruzioni riportate di seguito:

1. Fare clic sulla voce di menu «Gestisci».
2. Nella schermata successiva selezionare dal menu la voce «Applicazioni aziendali».

Cosa succede dopo il 31.05.2024?

Tutti i clienti sono stati informati per iscritto da Swisscom e hanno avuto la possibilità di passare a società affiliate o partner. A partire dal 1° giugno 2024, Swisscom chiuderà gradualmente tutti i servizi, esclusi i clienti che si sono registrati per la migrazione presso localsearch, MTF Solutions AG o Serv24 GmbH.

Perché ho ricevuto diverse lettere di cancellazione?

Abbiamo deciso di cancellare ogni servizio sottoscritto per dominio (cioè ogni servizio) singolarmente per offrirvi la massima trasparenza.

Anche i miei indirizzi Microsoft Mail di Swisscom sono interessati da questa cancellazione? Ci sono interruzioni?

Gli indirizzi di posta Microsoft non sono interessati. Si tratta di un servizio indipendente dall'hosting web. Se hai scelto uno dei nostri partner e utilizzi i nostri server di nomi, questi verranno automaticamente trasferiti sul lato DNS, senza interruzioni. Se utilizzi server di nomi esterni, non cambierà nulla dal punto di vista della posta. Dovrai solo apportare delle modifiche al sito web. In questo caso, i partner ti informeranno per tempo.

Ho effettuato la registrazione con una delle soluzioni di successione, cosa succede ora?

Se siete registrati con una società affiliata, sarete migrati di conseguenza. A causa dell'elevato numero di registrazioni, la migrazione potrebbe essere ritardata fino ad agosto 2024. Fino ad allora, continuerete a usufruire dei consueti servizi di Swisscom.

Purtroppo la mia domanda non trova risposta nelle FAQ. A chi posso rivolgermi?

Durante la settimana, dalle 7.30 alle 18.30, può contattarci al numero 0800 888 500.

2. Domande su HomepageTool

Informazioni generali

Per quanto tempo sarà ancora raggiungibile il mio sito web attuale?

La pagina creata con HomepageTool non sarà più disponibile a partire dal termine di disdetta (31.05.2024). Anche i servizi di web hosting, il Domain Service e la posta elettronica non saranno più disponibili. I suoi dati saranno eliminati di default.

La registrazione del dominio verrà prolungata automaticamente per 1 anno fino al 31.5.2024. In seguito, anche quest'ultima dovrà passare a un altro fornitore. La data di scadenza della registrazione del dominio è riportata sulla lettera di cancellazione.

Disdetta

Insieme al mio contratto HomepageTool, Swisscom disdice anche il servizio web e mailhosting?

Sì. Ogni HomepageTool include anche un servizio web e di mailhosting. Anche questo viene disdetto. Inoltre, verrà disdetto anche il contratto di registrazione del dominio (contratto annuale), se presente. I contratti



annuali dei domini non vengono più rinnovati automaticamente a partire dal 31 maggio 2024. La data di scadenza è individuale e diversa per ogni contratto.

Come posso disdire l'abbonamento a HomepageTool di Swisscom?

Per farlo, basta effettuare l'accesso al suo account Marketplace. Utilizzare il seguente link <https://businessapps.swisscom.ch> e seguire i passaggi seguenti:

1. Fare clic sulla voce di menu «Gestisci».
2. Nella schermata successiva selezionare dal menu la voce «Applicazioni aziendali».
3. Qui trova tutte le applicazioni a cui è abbonato. Fare clic su «Gestisci» per visualizzare l'opzione «Disdici abbonamento».
4. Cliccando su «Disdici abbonamento» potrà procedere alla disdetta.

Passaggio ad altro fornitore

Quali fornitori offrono un servizio simile a HomepageTool?

HomepageTool è una soluzione software-as-a-service di Swisscom. Pertanto, i siti web creati con HomepageTool di Swisscom non possono essere trasferiti a un altro fornitore.

- Esportare tutti i dati del suo sito web HomepageTool (testi, immagini ecc.) e utilizzarli per creare una nuova pagina web, ad esempio con lo strumento Do-it-Yourself di un altro fornitore o con l'aiuto di un web designer.

Posso trasferire i contenuti del mio sito web (immagini, testi ecc.) a un altro fornitore?

Ha il controllo sui suoi dati. Tramite un programma FTP, può scaricare in autonomia i dati del sito, come immagini o testi. Tuttavia, il sito web creato con l'editor di HomepageTool non funzionerà adeguatamente con un altro provider, poiché esistono determinate dipendenze dal server di HomepageTool. Con il nuovo provider sarà necessario riconfigurare tutte le funzionalità, come ad esempio i moduli.

Può caricare i suoi dati direttamente dai server. A tal fine, seguire la procedura descritta di seguito:

- **Dati FTP**

Per poter stabilire una connessione FTP con i nostri server, necessaria per la trasmissione di dati, avrà bisogno dei dati di accesso FTP. Qualora non disponga di tali credenziali di accesso, può seguire le istruzioni di seguito per creare un account FTP.

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Nel menu principale fare clic sulla voce «Archiviazione dati» > «Account FTP»
3. Nel menu FTP è possibile creare un nuovo account FTP selezionando «Aggiungi».
4. Utilizzare un client FTP a sua scelta per scaricare i suoi dati.

- **Dati MySQL**

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Nel menu principale fare clic sulla voce «Database» > «MySQL».
3. Nel rispettivo database, fare clic su «Modifica».
4. Nella schermata successiva troverà l'«URL amministratore web».
Cliccare sull'URL ed effettuare il login con le proprie credenziali MySQL per accedere a phpMyAdmin.
5. In phpMyAdmin può esportare il suo database alla voce «Esporta».

Mi sono registrato presso localsearch per una modifica prima del 31 maggio 2024. Quando sarò migrato a localsearch e cosa succederà dopo il 31 maggio 2024?

A causa dell'elevato volume di clienti, il trasferimento dei vostri servizi potrebbe essere ritardato fino ad agosto 2024 al più tardi. Fino ad allora, Swisscom vi assicura che i vostri servizi continueranno a essere disponibili come sempre. Inoltre, da giugno 2024 Swisscom non vi addebiterà alcun costo. La fatturazione da parte di localsearch inizierà solo dopo il successo del passaggio.

Posso ancora registrarmi presso la filiale localsearch per un passaggio dopo il 31 maggio 2024?

Dopo il 31 maggio 2024 cambieranno le condizioni per il passaggio da Swisscom a localsearch. Ulteriori informazioni su questo servizio sono disponibili [qui](#).



3. Domande su web e mail hosting

Informazioni generali

Cosa succede al mio web hosting e mail hosting se non passo a un altro provider prima del 31 maggio 2024?

Il servizio di Webhosting terminerà a partire dal termine di disdetta. I servizi di Webhosting, il Domain Service, il sito web e l'e-mail non saranno più disponibili. I suoi dati saranno eliminati di default.

Disdetta

Come posso disdire l'abbonamento a Webhosting di Swisscom?

Per farlo, basta effettuare l'accesso al proprio account utente Marketplace. Utilizzare il seguente link <https://businessapps.swisscom.ch> e seguire le istruzioni riportate di seguito:

1. Fare clic sulla voce di menu «Gestisci».
2. Nella schermata successiva selezionare dal menu la voce «Applicazioni aziendali».
3. Qui trova tutte le applicazioni a cui è abbonato. Fare clic su «Gestisci» per visualizzare l'opzione «Disdici abbonamento».
4. Cliccando su «Disdici abbonamento» potrà procedere alla disdetta.

Passaggio ad altro fornitore

Come posso accedere ai miei dati per poterli utilizzare in caso di passaggio a un altro provider?

Può caricare i suoi dati direttamente dai server. A tal fine, seguire la procedura descritta di seguito:

- **Dati FTP**

Per poter stabilire una connessione FTP con i nostri server, necessaria per la trasmissione di dati, avrà bisogno dei dati di accesso FTP. Qualora non disponga di tali credenziali di accesso, può seguire le istruzioni di seguito per creare un account FTP.

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Nel menu principale fare clic sulla voce «Archiviazione dati» > «Account FTP»
3. Nel menu FTP è possibile creare un nuovo account FTP selezionando «Aggiungi».
4. Utilizzare un client FTP a propria scelta per scaricare i propri dati.

- **Dati MySQL**

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Nel menu principale fare clic sulla voce «Database» > «MySQL».
3. Nel rispettivo database, fare clic su «Modifica».
4. Nella schermata successiva troverà l'«URL amministratore web».
Cliccare sull'URL ed effettuare il login con le proprie credenziali MySQL per accedere a phpMyAdmin.
5. In phpMyAdmin può esportare il suo database alla voce «Esporta».

Mi sono registrato con MTF Solutions AG prima del 31 maggio 2024. Quando sarò migrato a MTF Solutions AG e cosa succederà dopo il 31 maggio 2024?

A causa dell'elevato volume di clienti, il trasferimento dei servizi potrebbe essere ritardato fino ad agosto 2024 al più tardi. Fino ad allora, Swisscom vi assicura che i vostri servizi continueranno a essere disponibili come sempre. Inoltre, da giugno 2024 Swisscom non vi addebiterà alcun costo. La fatturazione da parte di MTF Solutions AG inizierà solo dopo il successo del passaggio.

Mi sono registrato con Serv24 GmbH prima del 31.05.2024. Quando sarò migrato a Serv24 GmbH e cosa succederà dopo il 31 maggio 2024?

A causa dell'elevato volume di clienti, il trasferimento dei vostri servizi potrebbe essere ritardato fino alla fine di giugno 2024 al più tardi. Fino ad allora, Swisscom vi assicura che i vostri servizi continueranno a essere disponibili come sempre. Inoltre, a partire da giugno 2024 Swisscom non vi addebiterà alcun costo. La fatturazione da parte di Serv24 GmbH inizierà solo dopo il successo del passaggio.



4. Domande sul Domain Service

Informazioni generali

Che cos'è un dominio? Cosa si intende per Domain Service o contratto di registrazione del dominio?

Con «dominio» di solito ci si riferisce al dominio Internet, un indirizzo web univoco attraverso il quale è possibile accedere a un sito web o ad altri servizi Internet. I domini vengono utilizzati per identificare e localizzare le risorse web su internet. Un dominio è composto da un nome (ad esempio «example») e da un dominio di primo livello (ad esempio «.com»). Il dominio completo potrebbe quindi essere «example.com».

Il contratto di registrazione del dominio è un contratto annuale che garantisce che il dominio non possa essere occupato da altri soggetti terzi. Il contratto di registrazione del dominio Swisscom si rinnova automaticamente ogni anno se non viene disdetto da una delle parti.

Un Domain Name Service (DNS) è un servizio responsabile della risoluzione dei nomi su internet. Il DNS è stato sviluppato per consentire agli utenti di connettersi ai servizi in internet. Per essere accessibile su internet, un server necessita di un record DNS pubblico e il suo indirizzo IP deve essere raggiungibile su internet.

Che ruolo ha Swisscom nella registrazione dei domini?

Swisscom agisce in qualità di rivenditore e allo stesso tempo è l'interlocutore diretto del cliente.

Dove posso vedere la durata contrattuale del mio Domain Service?

Sei stato informato della specifica data di scadenza della registrazione del tuo dominio nella lettera di cancellazione (lettera/email). I domini sono contratti annuali e saranno automaticamente prorogati di un anno, come di consueto, fino al 31 maggio 2024. A quel punto Swisscom interromperà i rinnovi automatici.

Puoi anche visualizzare l'attuale durata del contratto annuale qui:

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Fare clic su «Domain Manager»
3. In questa schermata, alla voce «Validità:» potrà vedere la data di scadenza del suo dominio.

Cosa succede se non faccio nulla fino alla scadenza del contratto di registrazione del dominio?

Se non ha fatto richiesta di trasferimento entro la scadenza del suo dominio, c'è il rischio che il suo dominio scada e non possa più essere utilizzato. Alla scadenza, il dominio rimarrà bloccato per altri 40 giorni. Una volta scaduto il dominio, sarà comunque necessario attivarsi e contattare il proprio registrar.

Il mio Domain Parking è compromesso?

Si assicuri di trasferire il suo dominio a un nuovo registrar affinché il dominio non scada.

Periodo di transizione per il rilascio del dominio

Quando la cancellazione del servizio di registrazione di dominio diventa effettiva, il nome di dominio sarà reso di nuovo disponibile per una nuova registrazione allo scadere del periodo transitorio. Una volta che un nome di dominio è stato cancellato, è soggetto a un periodo di transizione, secondo le linee guida del rispettivo gestore del registro in questione, durante il quale non sarà possibile la registrazione del nome di dominio da parte di terzi. In presenza di determinati presupposti, il titolare originario può far registrare nuovamente tale nome di dominio, senza tuttavia poter esercitare alcun diritto in merito.

Quanto dura il mio dominio e cosa significa?

Il Domain Service di Swisscom è disponibile solo con contratto annuale e finora è stato rinnovato automaticamente. Con la cessazione del portfolio, i contratti annuali del Domain Service non saranno più rinnovati automaticamente a partire dal 31.5.2024. Ciò significa che, a seconda della data di rinnovo, la registrazione del dominio durerà al massimo 1 anno. Tuttavia, a partire dall'1.6.2024 non sarà più possibile accedere al Pannello di controllo. In tal caso, il trasferimento a un altro fornitore dovrà aver luogo entro la scadenza del periodo di proroga. L'Authcode/Transfer Code necessario può essere richiesto all'assistenza Swisscom. Nella sezione *Domande sul Domain Service (generali)* viene illustrato come verificare la scadenza del contratto di Domain Service.

Dove posso vedere quali domini possiedo?

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Fare clic su «Domain Manager»
3. In questa schermata, alla voce «Validità:» potrà vedere la data di scadenza del suo dominio.



Disdetta

Come posso disdire il mio contratto di registrazione del dominio?

Per farlo, basta effettuare l'accesso al proprio account Marketplace. Utilizzare il seguente link <https://businessapps.swisscom.ch> e seguire le istruzioni riportate di seguito:

1. Fare clic sulla voce di menu «Gestisci».
2. Nella schermata successiva selezionare dal menu la voce «Applicazioni aziendali».
3. Nel menu laterale «Prodotti» selezionare la voce Domini.
4. Qui può trovare il suo dominio/i suoi domini. Fare clic su «Gestisci» per visualizzare l'opzione «Disdici dominio».
5. Cliccando su «Disdici dominio» può avviare la procedura di disdetta.

Ho diritto a un rimborso se smetto di utilizzare il Domain Service prima della cessazione del servizio?

No. Swisscom non rimborsa il canone annuale (in base alle condizioni dell'offerta esistenti). Se passi a un nuovo operatore, quest'ultimo di solito ti addebiterà il canone del dominio solo a partire dalla fine del tuo contratto con Swisscom.

È possibile eliminare un dominio durante il periodo di abbonamento (contratto annuale)?

Se il cliente presenta la richiesta di cancellazione del nome di dominio prima della scadenza dell'abbonamento in corso, non ha diritto al rimborso del canone pro rata. Con la rinuncia il nome di dominio viene cancellato dalle banche dati interessate e, dopo un periodo di transizione, il nome di dominio diventa disponibile per una nuova registrazione.

Passaggio ad altro fornitore

Posso cambiare il mio contratto di registrazione del dominio e passare a un altro fornitore?

Può cambiare il suo contratto annuale del dominio passando a un altro provider prima della scadenza. Il canone per il contratto annuale non viene rimborsato da Swisscom. Il nuovo provider addebita il costo del trasferimento e la durata del contratto per il nome di dominio viene estesa di un anno. Di solito viene aggiunta la durata residua del vecchio contratto.

Come posso cambiare il mio dominio e passare a un altro fornitore di Domain Service?

Se desidera trasferire il suo dominio a un altro provider, si attenga ai seguenti passaggi:

1. Effettuare l'accesso al proprio Pannello di controllo HCP all'indirizzo <https://login.hostcenter.com>.
2. Fare clic su «Domain Manager»
3. Nella nuova schermata fare clic su «Modifica» in corrispondenza del dominio desiderato.
4. Alla voce «Modifica» è disponibile l'opzione «Trasferimento». Quindi cliccare su «Genera» per ricevere un codice di trasferimento. Il codice di trasferimento viene inviato al relativo indirizzo e-mail di contatto. L'indirizzo e-mail viene visualizzato nella stessa schermata.
5. Utilizzare il codice di trasferimento ricevuto presso il nuovo registrar per avviare il trasferimento.