



## Einstellung des Website- und Hosting-Angebots von Swisscom

# Die wichtigsten Fragen und Antworten

Swisscom stellt das Website- und Hosting-Angebot ein. Dazu gehören das HomepageTool, Web- und E-Mail-Hosting sowie der Domain-Service. Die entsprechenden Verträge werden per 31. Mai 2024 gekündigt. Anbei finden Sie Antworten auf Ihre Fragen rund um Kündigung und Anbieterwechsel.

<b>1. Allgemeine Fragen</b>	<b>2</b>
<b>2. Fragen zum HomepageTool</b>	<b>2</b>
Allgemeines	2
Kündigung	3
Anbieterwechsel	3
<b>3. Fragen zum Web- und zum E-Mail-Hosting</b>	<b>4</b>
Allgemeines	4
Anbieterwechsel	4
<b>4. Fragen zum Domain-Service</b>	<b>4</b>
Allgemeines	4
Kündigung	5
Anbieterwechsel	6

Die Informationen in diesem Dokument stellen kein verbindliches Angebot dar. Änderungen sind jederzeit vorbehalten.

Swisscom (Schweiz) AG Enterprise Customers, Postfach,  
CH-3050 Bern, Tel. 0800 800 900, [www.swisscom.ch/enterprise](http://www.swisscom.ch/enterprise)



## 1. Allgemeine Fragen

### **Warum gibt Swisscom das Portfolio auf?**

Im Rahmen einer Überarbeitung des Portfolios hat Swisscom sich entschieden, das Angebotsspektrum zu verändern und den Fokus vermehrt auf andere IT-Lösungen zu setzen. Die Kompetenzen im Bereich Website und Webhosting wird Swisscom in Zukunft bei ihren Tochterunternehmen bündeln, die bereits in diesen Geschäftsbereichen tätig sind.

### **Wie finde ich heraus, welche der von der Kündigung betroffenen Services (HomepageTool, Web- und E-Mail-Hosting, Domain) ich von Swisscom beziehe?**

Melden Sie sich dafür in Ihrem Marketplace-Benutzerkonto an. Verwenden Sie dafür den folgenden Link: <https://businessapps.swisscom.ch> und befolgen Sie folgende Schritte:

1. Klicken Sie auf das Menüfeld «Verwalten».
2. Wählen Sie in der nächsten Ansicht das Menüfeld «Unternehmensapplikationen».

### **Wie geht es weiter nach dem 31.05.2024?**

Alle Kunden wurden von Swisscom entsprechend schriftlich informiert und es wurde ihnen ein Wechsel zu Tochter- bzw. Partnerfirmen angeboten. Ab dem 01.06.2024 wird Swisscom schrittweise alle Services herunterfahren, ausgeschlossen sind die Kunden welche sich für eine Migration bei localsearch, MTF Solutions AG oder Serv24 GmbH angemeldet haben.

### **Warum habe ich mehrere Kündigungsschreiben erhalten?**

Wir haben uns dazu entschieden jeden abonnierten Service pro Domain (d.h. jeden Service) einzeln zu kündigen, um Ihnen maximale Transparenz zu bieten.

### **Sind von dieser Kündigung auch meine Microsoft Mail-Adressen von Swisscom betroffen? Gibt es irgendwelche Unterbrüche?**

Die Microsoft Mailadressen sind nicht betroffen. Dies ist ein vom Webhosting unabhängiger Service. Wenn Sie sich für eine unserer Partnerempfehlungen entschieden haben und sie unsere Nameserver nutzen, so werden sie DNS seitig automatisch umgestellt, unterbruchsfrei. Sollten Sie externe Nameserver nutzen, so ändert sich mailseitig nichts. Lediglich für die Webseite werden Sie Anpassungen vornehmen müssen. Die Partner werden Sie in diesem Fall rechtzeitig informieren.

### **Ich habe mich bei einem der empfohlenen Nachfolgelösungen angemeldet, was passiert jetzt als nächstes?**

Wenn Sie bei einem Tochterunternehmen angemeldet sind, werden Sie entsprechend migriert werden. Aufgrund vieler Anmeldungen kann sich das noch bis zum August 2024 verzögern. Bis dahin werden Ihnen die gewohnten Services von Swisscom weiter zur Verfügung stehen.

### **Meine Frage wird hier im FAQ leider nicht beantwortet. Wohin kann ich mich wenden?**

Sie können uns unter der Woche von 7.30 bis 18.30 Uhr über die Nummer 0800 888 500 kontaktieren.

## 2. Fragen zum HomepageTool

### **Allgemeines**

#### **Wie lange ist meine derzeitige Website noch erreichbar?**

Ihre mit dem HomepageTool erstellte Website steht Ihnen ab dem Kündigungstermin (31. Mai 2024) nicht mehr zur Verfügung.

Auch die Webhosting-Dienste, Domain-Service und E-Mail stehen unmittelbar nicht mehr zur Verfügung. Ihre Daten werden standardgemäss bereinigt.

Ihre Domain-Registrierung wird bis zum 31. Mai 2024 noch standardmässig um ein Jahr verlängert. Danach muss auch diese zu einem anderen Anbieter gewechselt werden. Das konkrete Datum zum Ablauf Ihrer Domainregistrierung finden Sie auf ihrem Kündigungsschreiben.



## Kündigung

### **Kündigt Swisscom mit meinem HomepageTool-Vertrag auch das Web- und das E-Mail-Hosting?**

Ja. Zu jedem HomepageTool gehört auch ein Web- und E-Mail-Hosting-Service. Dieser wird ebenfalls gekündigt. Zudem kündigen wir den Domain-Registrierungsvertrag (Jahresvertrag), sofern vorhanden. Die Domain-Jahresverträge werden ab dem 31. Mai 2024 nicht mehr automatisch verlängert. Das Ablaufdatum ist individuell und für jeden Vertrag unterschiedlich.

## Anbieterwechsel

### **Welche Anbieter gibt es, die einen ähnlichen Service wie das HomepageTool anbieten?**

Das HomepageTool ist eine Software-as-a-Service-Lösung von Swisscom. Websites, die mit dem HomepageTool von Swisscom erstellt wurden, können daher nicht zu einem anderen Anbieter migriert werden.

- Sie exportieren sämtliche Daten Ihrer HomepageTool-Website (Texte, Bilder usw.) und nutzen diese für den Aufbau einer neuen Seite, zum Beispiel mit dem Do-it-yourself-Tool eines anderen Anbieters oder mit Hilfe eines Webdesigners.

### **Kann ich die Inhalte meiner Website (Bilder, Texte usw.) zu einem anderen Anbieter mitnehmen?**

Die Kontrolle über Ihre Daten haben Sie. Website-Daten, wie Bilder oder Texte, können Sie über ein FTP-Programm selbst herunterladen. Die mit dem HomepageTool Editor erstellte Website wird allerdings bei einem anderen Anbieter nicht zufriedenstellend funktionieren, da es gewisse Abhängigkeiten zum HomepageTool-Server gibt. Funktionalitäten wie zum Beispiel Formulare müssen Sie beim neuen Anbieter wieder neu einrichten. Ihre Daten können Sie selbst von den Servern laden. Befolgen Sie dazu die folgenden Schritte:

- **FTP-Daten**

Um eine FTP-Verbindung zu unseren Servern zur Datenübertragung herstellen zu können, benötigen Sie FTP-Zugangsdaten. Sollten Sie diese Zugangsdaten nicht haben, können Sie folgende Schritte unternehmen, um ein FTP-Benutzerkonto zu erstellen.

  1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
  2. Klicken Sie im Hauptmenü auf das Menüfeld «Datenablage» > «FTP-Konten».
  3. Im FTP-Menü können Sie durch «Hinzufügen» ein neues FTP-Konto anlegen.
  4. Benutzen Sie einen FTP-Client Ihrer Wahl, um Ihre Daten herunterzuladen.
- **MySQL-Daten**
  1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
  2. Klicken Sie im Hauptmenü auf das Menüfeld «Datenbanken» > «MySQL».
  3. Klicken Sie auf der entsprechenden Datenbank auf «Bearbeiten».
  4. In der darauffolgenden Ansicht finden Sie die «Web-Admin-URL».
  5. Klicken Sie auf die URL und melden Sie sich mit Ihren MySQL-Zugangsdaten an, damit Sie ins phpMyAdmin gelangen.
  6. In phpMyAdmin können Sie unter «Exportieren» Ihre Datenbank exportieren.

### **Ich habe mich vor dem 31.05.2024 bei localsearch für einen Wechsel angemeldet. Bis wann werde ich zu localsearch migriert und was passiert nach dem 31.05.2024?**

Aufgrund des hohen Kundenaufkommens könnte sich der Transfer Ihrer Dienste bis spätestens August 2024 verspäten. Bis dahin versichert Ihnen Swisscom Ihre Services weiter wie gewohnt zur Verfügung zu stellen. Überdies werden Ihnen ab Juni 2024 keine Kosten von Swisscom berechnet. Eine Verrechnung durch localsearch beginnt erst nach der erfolgreichen Umstellung.

### **Kann ich mich auch nach dem 31.05.2024 noch bei der Tochterfirma localsearch für einen Wechsel melden?**

Nach dem 31.05.2024 ändern sich die Bedingungen für einen Wechsel von Swisscom zu localsearch. Mehr Informationen zu diesem Service finden Sie [hier](#).



## 3. Fragen zum Web- und zum E-Mail-Hosting

### Allgemeines

#### **Was passiert mit meinem Web- und E-Mail-Hosting, wenn ich nicht vor dem 31. Mai 2024 zu einem anderen Anbieter wechsele?**

Ihr Webhosting wird per Kündigungstermin beendet. Die Webhosting-Dienste, Domain-Service, Website und E-Mail stehen unmittelbar nicht mehr zur Verfügung. Ihre Daten werden standardgemäss bereinigt.

### Anbieterwechsel

#### **Wie komme ich an meine Daten, um diese bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter zu nutzen?**

Ihre Daten können Sie selbst von den Servern laden. Führen Sie dazu die folgenden Schritte aus:

- **FTP-Daten**

Um eine FTP-Verbindung zu unseren Servern zur Datenübertragung herstellen zu können, benötigen Sie FTP-Zugangsdaten. Sollten Sie diese Zugangsdaten nicht haben, können Sie folgende Schritte unternehmen, um ein FTP-Benutzerkonto zu erstellen.

1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
2. Klicken Sie im Hauptmenü auf das Menüfeld «Datenablage» > «FTP-Konten».
3. Im FTP-Menü können Sie durch «Hinzufügen» ein neues FTP Konto anlegen.
4. Benutzen Sie einen FTP-Client Ihrer Wahl, um Ihre Daten herunterzuladen.

- **MySQL-Daten**

1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
2. Klicken Sie im Hauptmenü auf das Menüfeld «Datenbanken» > «MySQL».
3. Klicken Sie auf der entsprechenden Datenbank auf «Bearbeiten».
4. In der darauffolgenden Ansicht finden Sie die «Web-Admin-URL».
5. Klicken Sie auf die URL und melden Sie sich mit Ihren MySQL-Zugangsdaten an, damit Sie ins phpMyAdmin gelangen.
6. In phpMyAdmin können Sie unter «Exportieren» Ihre Datenbank exportieren.

#### **Ich habe mich vor dem 31.05.2024 bei MTF Solutions AG angemeldet. Bis wann werde ich zu MTF Solutions AG migriert und was passiert nach dem 31.05.2024?**

Aufgrund des hohen Kundenaufkommens könnte sich der Transfer Ihrer Dienste bis spätestens August 2024 verspäten. Bis dahin versichert Ihnen Swisscom Ihre Services weiter wie gewohnt zur Verfügung zu stellen. Überdies werden Ihnen ab Juni 2024 keine Kosten von Swisscom berechnet. Eine Verrechnung durch MTF Solutions AG beginnt erst nach der erfolgreichen Umstellung.

#### **Ich habe mich vor dem 31.05.2024 bei Serv24 GmbH angemeldet. Bis wann werde ich zu Serv24 GmbH migriert und was passiert nach dem 31.05.2024?**

Aufgrund des hohen Kundenaufkommens könnte sich der Transfer Ihrer Dienste bis spätestens Ende Juni 2024 verspäten. Bis dahin versichert Ihnen Swisscom Ihre Services weiter wie gewohnt zur Verfügung zu stellen. Überdies werden Ihnen ab Juni 2024 keine Kosten von Swisscom berechnet. Eine Verrechnung durch Serv24 GmbH beginnt erst nach der erfolgreichen Umstellung.

## 4. Fragen zum Domain-Service

### Allgemeines

#### **Was ist eine Domain? Was ist mit Domain-Service oder Domain-Registrierungsvertrag gemeint?**

Eine «Domain» bezieht sich in der Regel auf die Internet-Domain, die eine eindeutige Webadresse darstellt, unter der eine Website oder andere Internetdienste erreichbar sind. Domains werden verwendet, um Webressourcen im Internet zu identifizieren und zu lokalisieren. Eine Domain besteht aus einem Namen (zum Beispiel «example») und einer Top-Level-Domain (TLD) (zum Beispiel «.com»). Die vollständige Domain könnte also «example.com» sein.



Ein Domain-Registrierungsvertrag ist ein Jahresvertrag, der zusichert, dass diese Domain nicht durch andere Dritte belegt werden kann. Der Swisscom Domain-Registrierungsvertrag verlängert sich jeweils automatisch jährlich, sofern er nicht von einer der Parteien gekündigt wird.

Ein Domain Name Service (DNS) ist ein Service, der für die Namensauflösung im Internet verantwortlich ist. DNS wurde entwickelt, damit sich die Benutzer mit Diensten im Internet verbinden können. Damit ein Server im öffentlichen Internet erreichbar ist, benötigt er einen öffentlichen DNS-Eintrag, und seine IP-Adresse muss im Internet erreichbar sein.

#### **Was für eine Rolle hat Swisscom bei der Domain-Registrierung?**

Swisscom agiert hierbei als Wiederverkäufer und ist gleichzeitig direkte Anlaufstelle für die Kund\*innen.

#### **Wo sehe ich die Vertragslaufzeit meines Domain-Service?**

Im Kündigungsschreiben (Brief/Email) ist Ihnen das konkrete Ablaufdatum Ihrer Domainregistrierung bekannt gegeben worden. Die Domain(s) sind Jahresverträge und werden noch wie gewohnt bis zum 31.05.2024 automatisch um ein Jahr verlängert. Anschliessend stoppt Swisscom die automatischen Verlängerungen. Sie können die aktuelle Laufzeit des Jahresvertrages auch hier einsehen:

1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
2. Klicken Sie auf «Domain Manager».
3. In dieser Ansicht sehen Sie unter «Gültig bis:» das Ablaufdatum Ihrer Domain.

#### **Was passiert, wenn ich nichts unternehme, bis mein Domain-Registrierungsvertrag ausläuft?**

Sollten Sie bis zum Ablauf Ihrer Domain keinen Transfer eingeleitet haben, so besteht die Gefahr, dass Ihre Domain ausläuft und Sie diese nicht mehr nutzen können. Nach Auslaufen bleibt die Domain noch 40 Tage gesperrt. Sie müssen nach Auslaufen allerdings aktiv tätig werden und den Registrar kontaktieren.

#### **Ist mein Domain Parking beeinträchtigt?**

Stellen Sie bitte sicher, dass Sie Ihre Domain zu einem neuen Registrar transferieren, damit Ihre Domain nicht ausläuft.

#### **Domain-Freigabe Übergangsfrist**

Mit der Wirksamkeit der Kündigung der Dienstleistung Domain-Registrierung wird der Domain-Name nach Ablauf der Übergangsfrist zur Neuregistrierung freigegeben. Nach der Löschung eines Domain-Namens fällt dieser entsprechend den Richtlinien der betreffenden Registerbetreiberin in eine Übergangsfrist, während der die Registrierung dieses Domain-Namens durch einen Dritten nicht möglich ist. Unter gewissen Voraussetzungen kann der ursprüngliche Halter diesen Domain-Namen wieder registrieren lassen, ein Anspruch des ursprünglichen Halters darauf besteht jedoch nicht.

#### **Wie lange läuft meine Domain noch und was bedeutet das?**

Der Domain-Service bei Swisscom ist nur als Jahresvertrag erhältlich und wurde bis anhin automatisch verlängert. Mit der Einstellung des Portfolios werden die Domain-Service-Jahresverträge ab dem 31. Mai 2024 nicht mehr automatisch verlängert. Das bedeutet, die Domain ist je nach Verlängerungsdatum von da weg noch maximal ein Jahr registriert. Ab dem 1. Juni 2024 ist jedoch der Zugriff auf das Control Panel nicht mehr gegeben. Dann muss bis zum Ende des Verlängerungszeitpunktes der Transfer zu einem anderen Anbieter stattfinden. Der dafür notwendige Auth-Code/Transfer-Code kann beim Swisscom Support angefragt werden. Wie Sie prüfen können, wann Ihr Domain-Servicevertrag ausläuft, sehen Sie in diesem FAQ unter *Fragen zum Domain-Service (Allgemeines)*.

#### **Wo kann ich sehen, welche Domains ich habe?**

1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
2. Klicken Sie auf «Domain Manager».
3. In dieser Ansicht sehen Sie unter «Gültig bis:» das Ablaufdatum Ihrer Domain.

## **Kündigung**

#### **Wie kann ich meinen Domain-Registrierungsvertrag kündigen?**

Melden Sie sich in Ihrem Marketplace-Benutzerkonto an. Verwenden Sie dafür den folgenden Link: <https://businessapps.swisscom.ch> und führen Sie folgende Schritte aus:

1. Klicken Sie auf das Menüfeld «Verwalten».
2. Wählen Sie in der nächsten Ansicht das Menüfeld «Unternehmensapplikationen».
3. Im Seitenmenü «Produkte» wählen Sie das Menüfeld Domains.
4. Hier finden Sie Ihre Domain(s). Durch einen Klick auf «Verwalten» finden Sie die Option «Domain kündigen».
5. Durch einen Klick auf «Domain kündigen» können Sie Ihre Kündigung in die Wege leiten.

**Habe ich Anspruch auf eine Rückzahlung, wenn ich vorzeitig den Domain Service nicht mehr nutze?**

Nein. Die Gebühren für den Jahresvertrag werden von Swisscom nicht zurückerstattet (gemäss den bestehenden Angebotsbedingungen). Falls Sie zu einem neuen Anbieter wechseln, verrechnet dieser in der Regel die Gebühr für die Domain jedoch erst, wenn die Vertragslaufzeit mit Swisscom abgelaufen ist.

**Kann eine Domain-Löschung während der Abonnementsdauer (Jahresvertrag) stattfinden?**

Stellt der Kunde den Antrag auf Löschung des Domain-Namens vor Ablauf der laufenden Abonnementsdauer, hat er keinen Anspruch auf eine Pro-rata-Gebührenrückerstattung. Mit dem Verzicht erfolgt die Löschung des Domain-Namens aus den betreffenden Datenbanken und der Domain-Name wird nach einer Übergangsfrist zur erneuten Registrierung frei.

**Anbieterwechsel****Kann ich meinen Domain-Registrierungsvertrag zu einem anderen Anbieter wechseln?**

Sie können Ihren Domain-Jahresvertrag zu einem anderen Anbieter wechseln, bevor er ausläuft. Die Gebühren für den Jahresvertrag werden von Swisscom nicht zurückerstattet. Der neue Anbieter verrechnet die Gebühr beim Transfer, und die Vertragslaufzeit für den Domain Namen wird um 1 Jahr verlängert. Die Restlaufzeit des alten Vertrages wird in der Regel dann dort noch angehängen und verfällt somit nicht.

**Wie kann ich meine Domain zu einem anderen Domain-Service-Anbieter wechseln?**

Wenn Sie Ihre Domain zu einem anderen Anbieter transferieren möchten, befolgen Sie bitte folgende Schritte:

1. Loggen Sie sich via <https://login.hostcenter.com> in Ihr HCP Control Panel ein.
2. Klicken Sie auf «Domain Manager».
3. In der neuen Ansicht klicken Sie bei der gewünschten Domain auf «Bearbeiten».
4. Unter «Bearbeiten» finden Sie die Option «Transfer». Klicken Sie danach auf «Generieren», um einen Transfercode zu erhalten. Der Transfercode wird an die entsprechende Kontakt-E-Mail-Adresse gesendet. Diese wird Ihnen in derselben Ansicht angezeigt.
5. Verwenden Sie den erhaltenen Transfercode beim neuen Registrar, um den Transfer einzuleiten.