

Dienstleistungsbeschreibung

SWITCHdrive

Version 2.0
Gültig ab 1.7.2023

1	Definitionen	3
2	Übersicht und Zweck	4
3	Funktionsweise und Bestandteile der Dienstleistung	4
3.1	Einrichten und Zugang	4
3.2	Administration der Endbenutzenden	5
3.3	Zugriff auf die Server	5
3.4	WG-Meeting	5
4	Kontaktinformationen und SWITCHdrive-Helpdesk	5
5	Service Level/Supportleistungen	6
6	Nutzungserfassung	6
7	Anweisungen für Admins & Endbenutzende	7
7.1	Endbenutzende	7
7.2	Administratoren	7
8	Rechtliche Nutzungsbedingungen	7
8.1	Anwendbare Bestimmungen	7
8.2	Urheberrecht und sonstige Schutzrechte	8
8.3	Datenschutz und Datensicherheit	8
8.3.1	Datenbearbeitung durch SWITCH	8
8.3.2	Zwecke der Datenbearbeitung	9
8.3.3	Kategorien betroffener Personen	9
8.3.4	Kategorien personenbezogener Daten	9
8.3.5	Datenstandort und Herkunft	10
8.3.6	Empfängerinnen und Empfänger oder Kategorien von Empfängerinnen und Empfängern von Personendaten	10
8.3.7	Subunternehmen	10
8.3.8	Dauer der Datenbearbeitung	11
8.3.9	Betroffenenrechte	11
8.3.10	Zugriff auf Daten von Mitarbeitenden	12
8.3.11	Datensicherheit	12

8.4	Zulässige Nutzung der Dienstleistung	15
8.5	Unzulässige Nutzung der Dienstleistung	15
8.6	Gewährleistung	16
8.7	Haftung	16

1 Definitionen

Endbenutzende	In diesem Dokument sind Endbenutzende Angehörige einer Organisation oder einer Vertragspartei (insbesondere Angestellte, Forschende, Dozierende Mitarbeitende und Studierende), die eine Dienstleistung von SWITCH direkt oder indirekt via eine Organisation oder eine Vertragspartei nutzen.
Extended SWITCH-Community	Organisationen, die in enger Verbindung zur SWITCH-Community stehen, insbesondere hochschulpolitische Organisationen, Akademien, Förderinstitutionen, Bibliotheken und Spitäler sowie private Forschungseinrichtungen und Schulen im tertiären Bereich, die nicht zur SWITCH-Community zählen.
Organisation	Eine Organisation innerhalb der SWITCH-Community oder der Extended SWITCH-Community.
Externes Produkt	SWITCHdrive basiert auf der Software ownCloud Enterprise Edition von ownCloud.org
SWITCH Community	Die Organisationen aus dem Bildungs- und Forschungsbereich, die mit SWITCH verbunden sind (in Übereinstimmung mit dem Anhang zum Reglement für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen in der jeweils gültigen Version).

Tarif	Periodisch angepasste Tabelle, welche für Organisationen der SWITCH Community für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen gilt.
Vertragspartei	Die Person, welche mit SWITCH einen Vertrag über die Dienstleistung abgeschlossen hat, aber keine Organisation gemäss obenstehender Definition ist.
Quota	Die einem Endbenutzenden zur Verfügung stehende maximale Speicherkapazität

2 Übersicht und Zweck

SWITCHdrive ermöglicht den Endbenutzenden

- Dateien in der Community Cloud zu speichern
- Dateien zwischen unterschiedlichen Geräten abzugleichen bzw. zu synchronisieren
- Dateien mit anderen Endbenutzenden auszutauschen und gleichzeitig zu bearbeiten.

Mit seinen ausschliesslich in der Schweiz stationierten Servern erfüllt SWITCHdrive die Kundenwünsche in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz.

SWITCHdrive ist auf der Webseite unter <https://www.switch.ch/drive/> beschrieben. Die Dienstleistung ist unter <https://drive.switch.ch> zu finden.

3 Funktionsweise und Bestandteile der Dienstleistung

3.1 Einrichten und Zugang

SWITCHdrive wird für die Endbenutzenden einer Organisation/Vertragspartei freigeschaltet, die die Dienstleistung abonniert haben. Registrierte Endbenutzende benutzen eine SWITCH edu-ID als Authentisierung und können ein SWITCHdrive Konto erstellen und damit Speicherplatz auf der technischen Infrastruktur beanspruchen. Sie haben vollen Zugang auf alle von SWITCHdrive zur Verfügung gestellten Funktionen. So können sie zum Beispiel eine Datei in einen Ordner hochladen und durch Verschicken eines Links zu diesem Ordner andere Endbenutzende einladen, den Inhalt des Ordners herunterzuladen oder zu ändern. Dem registrierten Endbenutzenden werden die Vornamen, Nachnamen und die Kurzbezeichnung von Organisationen/Vertragsparteien von möglichen Einladungsempfänger vorgeschlagen.

Nicht registrierte Endbenutzende können aufgrund einer Einladung oder eines empfangenen Links ebenfalls auf die Dienstleistung zugreifen. Nicht registrierten Endbenutzenden stehen gewisse Funktionen teilweise nur eingeschränkt zur Verfügung, je nachdem wie der registrierte Endbenutzende gewisse Einstellungen vor dem Verschicken der Einladung oder des Links vorgenommen hat.

Vor dem Hochladen von Dateien müssen die registrierten Endbenutzenden beachten, dass ein Empfänger einer erhaltenen Einladung oder eines Links diese ebenfalls an Dritte weitergeben kann.

3.2 Administration der Endbenutzenden

Die Endbenutzenden registrieren sich für die Dienstleistung selbst. Die Dienstleistung muss allerdings von der Organisation/Vertragspartei, der sie angehören, abonniert sein. Wenn Endbenutzende die Organisation/Vertragspartei verlassen, verlieren sie die Berechtigung, SWITCHdrive als aktive Endbenutzende der Organisation/Vertragspartei weiter zu verwenden. SWITCH löscht die Konten von Endbenutzenden periodisch, die ihre Berechtigung als aktive Endbenutzende einer Organisation/Vertragspartei verloren haben oder die Dienstleistung über längere Zeit nicht mehr einsetzen. SWITCH wird vor einer Datenbereinigung die Endbenutzenden der Dienstleistung kontaktieren und ihnen die Möglichkeit einräumen, die gespeicherten Daten vor der Löschung auf einem anderen Medium zu sichern.

3.3 Zugriff auf die Server

Die Server zur Speicherung aller Daten von Endbenutzenden befinden sich innerhalb der SWITCH Infrastruktur in der Schweiz. Aus den Netzen der Organisationen/Vertragsparteien, die an das SWITCHlan angeschlossen sind, kann direkt über das SWITCHlan, das sich ebenfalls in der Schweiz befindet, auf die Server zugegriffen werden. In den anderen Fällen erfolgt der Zugriff auf die Dienstleistung über das öffentliche Internet.

3.4 WG-Meeting

SWITCH organisiert regelmässige Workinggroup-Meetings, wo Vertreter der Organisationen/Vertragsparteien eingeladen werden, um die Roadmap der Dienstleistung mitzubestimmen.

4 Kontaktinformationen und SWITCHdrive-Helpdesk

Supportanfragen oder spezifische Anfragen zur Dienstleistung können jederzeit über die E-Mail-Adresse drive-support@switch.ch erfolgen.

Auf der Website der Dienstleistung finden die Endbenutzende eine FAQ und eine Online-Dokumentation. Auf der Support-Website der Dienstleistung (<https://help.switch.ch/drive>) sind detaillierte Anweisungen aufgeführt. Der Status des Dienstes ist jederzeit auf <https://status.switch.ch/> ersichtlich.

Rechtliche Fragen zur Dienstleistung können an legalteam@switch.ch gerichtet werden.

Gesuche zur Geltendmachung von Betroffenenrechten nach Datenschutzgesetz sind an privacy@switch.ch zu richten.

5 Service Level/Supportleistungen

Betriebszeit	Die Dienstleistung steht grundsätzlich während 24 Stunden und 7 Tagen pro Woche zur Benutzung offen. Störungen, welche zur Beeinträchtigung der Dienstleistung führen, bleiben vorbehalten.
Wartungsfenster	SWITCH führt Wartungsarbeiten grundsätzlich ausserhalb der üblichen Bürozeiten durch. Entstehen dabei Unterbrüche oder Einschränkungen zulasten der Dienstleistungsqualität, so informiert SWITCH die betroffene Kundschaft mindestens 10 Tage im Voraus über https://help.switch.ch/drive . Wartungsarbeiten nehmen möglichst Rücksicht auf wichtige Ereignisse der Kundschaft (Prüfungstage/-perioden gemäss akademischem Kalender).
Verfügbarkeit	SWITCH strebt eine Verfügbarkeit der Dienstleistung von 99.5% an, abzüglich nötiger Zeiten für Wartungen und Reparaturen sowie unter Berücksichtigung der Supportzeiten.
Supportzeiten	SWITCH verpflichtet sich, innerhalb der üblichen Bürozeiten von SWITCH Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistung in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen.
Antwortzeiten	SWITCH verpflichtet sich, auf Reklamationen der Kundschaft innerhalb von 2 Werktagen während der Supportzeiten zu reagieren.

Die üblichen Bürozeiten sind im Dienstleistungsreglement (DLR) resp. in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen in der jeweils gültigen Fassung festgehalten. SWITCH kann je nach Dringlichkeit auch ausserhalb dieser Zeiträume und in eigenem Ermessen Massnahmen zur Erhaltung einer guten Dienstleistungsqualität treffen.

6 Nutzungserfassung

SWITCH erfasst die Nutzung der Dienstleistung durch die Endbenutzenden, die Organisation oder die Vertragspartei. Wo möglich erfolgt dies pro Organisation/Vertragspartei. SWITCH liefert den Organisationen/Vertragsparteien anonymisierte Statistiken zur Nutzung von SWITCHdrive.

7 Anweisungen für Admins & Endbenutzende

7.1 Endbenutzende

Die einem Endbenutzenden zur Verfügung stehende maximale Quota wird in der Benutzerschnittstelle angezeigt. Die Daten des Endbenutzenden sind auf der Infrastruktur redundant gespeichert, um das Risiko von Datenverlusten durch Hardwaredefekte zu vermeiden. Dennoch können Datenverluste nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Insbesondere werden die Daten durch SWITCH nebst der redundanten Speicherung nicht zusätzlich gesichert (kein Backup). Die Sicherung der auf der Infrastruktur gespeicherten Daten muss durch die Endbenutzenden sichergestellt werden.

7.2 Administratoren

Administratoren bei den Organisationen/Vertragspartnern können die Quota der Endbenutzenden verwalten, Projektordner erstellen und Gutscheine (d.h. Vouchers) für externe Mitarbeiter hinzufügen oder wieder entfernen.

8 Rechtliche Nutzungsbedingungen

8.1 Anwendbare Bestimmungen

Für die Nutzung der Dienstleistung sind für Organisationen, Vertragsparteien und Endbenutzende folgende Bestimmungen in der jeweils gültigen Fassung anwendbar:

- Für Organisationen der SWITCH Community sowie für Endbenutzende, welche einer Organisation der SWITCH Community angehören:
 - das [Reglement für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen \(nachfolgend: Reglement\)](#);
 - der jeweils gültige Tarif
 - Die [GNU General Public Lizenz](#) von ownCloud
 - Für Android Benutzer: [End-User License Agreement für Android von ownCloud](#)
 - Für IOS Benutzer: [End-User License Agreement für IOS App von ownCloud](#)

Bei Widersprüchen geht dieser Dienstleistungsbeschrieb dem Tarif und der Tarif dem Reglement vor.

- Für Organisationen der Extended SWITCH Community, für Endbenutzende, welche einer Organisation der Extended SWITCH Community angehören, für Vertragsparteien sowie für Endbenutzende, welche einer Vertragspartei angehören:
 - die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen (nachfolgend: Allgemeine Geschäftsbedingungen)

- das Service Agreement
- Die [GNU General Public Lizenz](#) von ownCloud
- Für Android Benutzer: [End-User License Agreement für Android von ownCloud](#)
- Für IOS Benutzer: [End-User License Agreement für IOS App von ownCloud](#)

Bei Widersprüchen geht dieser Dienstleistungsbeschrieb dem Service Agreement und das Service Agreement den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.

SWITCH kann den Dienstleistungsbeschrieb jederzeit anpassen. Die Änderung des Dienstleistungsbeschriebs wird den Organisationen, Vertragsparteien und Endbenutzenden in geeigneter Weise kommuniziert und tritt ohne Widerspruch innert 30 Tagen ab Mitteilung der Änderung in Kraft.

Ein Widerspruch hat eine Vertragsbeendigung zur Folge.

8.2 Urheberrecht und sonstige Schutzrechte

Alle Endbenutzenden und die Organisation/Vertragspartei, zu der sie gehören, müssen Ansprüche Dritter gegenüber SWITCH bezüglich Verletzungen von Urheberrechten oder anderer geistiger Eigentumsrechte und/oder weiterer geltender Gesetzesbestimmungen im Zusammenhang mit Dateien, welche im Rahmen der Dienstleistung durch die Endbenutzenden/Organisationen/Vertragsparteien bearbeitet werden, auf eigene Rechnung bestreiten, wenn sie durch SWITCH dazu aufgefordert werden. Endbenutzende und die Organisation/Vertragspartei, zu der sie gehören, haften gemeinsam und einzeln für alle Kosten, Lizenzgebühren und/oder Entschädigungszahlungen, die SWITCH gerichtlich oder aussergerichtlich auferlegt werden, unter der Voraussetzung, dass sie von SWITCH schriftlich über die fragliche Forderung informiert und von SWITCH ermächtigt wurden, einen solchen Rechtsstreit in Übereinstimmung mit dem geltenden Verfahrensrecht zu führen und beizulegen, insbesondere mithilfe eines gerichtlichen oder aussergerichtlichen Vergleichs.

8.3 Datenschutz und Datensicherheit

8.3.1 Datenbearbeitung durch SWITCH

SWITCH richtet sich hinsichtlich der Bearbeitung von Personendaten nach dem Reglement bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der jeweils gültigen Version.

Für die vorliegenden Datenbearbeitungen gelten die Organisationen/Vertragsparteien als **Verantwortliche** und SWITCH als **Auftragsbearbeiterin**. Die Endbenutzenden gelten als **betroffene Personen**. In dem vorliegenden Dienstleistungsbeschrieb werden diejenigen Informationen aufgeführt,

- welche den betroffenen Personen gegenüber mitgeteilt werden müssen (Informationspflicht),
- welche die Verantwortlichen in ihrem Verzeichnis der Bearbeitungstätigkeiten aufführen müssen (Dokumentationspflicht),

- welche die Verantwortlichen benötigen, um die Betroffenenrechte gewähren zu können.

Zudem enthält der Dienstleistungsbeschrieb zusammen mit den Informationen im Dienstleistungsreglement bzw. den Allgemeinen Geschäftsbedingungen alle Informationen, welche gemäss den anwendbaren Datenschutzgesetzen in einem Auftragsdatenbearbeitungsvertrag enthalten sein müssen.

8.3.2 Zwecke der Datenbearbeitung

SWITCH bearbeitet Personendaten in erster Linie, um die Dienstleistung SWITCHdrive zu erbringen sowie um ihren gesetzlichen Pflichten nachzukommen.

Darüber hinaus bearbeitet SWITCH Personendaten von Organisationen, Vertragsparteien und Endbenutzenden, soweit erlaubt und es uns als angezeigt erscheint, auch für folgende Zwecke, an denen wir (und zuweilen auch Dritte) ein dem Zweck entsprechendes berechtigtes Interesse haben:

- Angebot und Weiterentwicklung unserer Angebote, Dienstleistungen und Websites, Apps und weiteren Plattformen, auf welchen wir präsent sind;
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse zwecks direkter Ansprache der Kundschaft sowie Erhebung von Personendaten aus öffentlich zugänglichen Quellen zwecks Akquisition der Kundschaft;
- Geltendmachung rechtlicher Ansprüche und Verteidigung in Zusammenhang mit rechtlichen Streitigkeiten und behördlichen Verfahren;
- Verhinderung und Aufklärung von Straftaten und sonstigem Fehlverhalten (z.B. Durchführung interner Untersuchungen, Datenanalysen zur Betrugsbekämpfung);
- Gewährleistungen unseres Betriebs, insbesondere der IT, unserer Websites, Apps und weiteren Plattformen;
- Sonstige Massnahmen zur IT-, Gebäude- und Anlagesicherheit und Schutz unserer Mitarbeitenden und weiteren Personen und uns gehörenden oder anvertrauten Werte (wie z.B. Zutrittskontrollen, Besuchlisten, Netzwerk- und Mailscanner, Telefonaufzeichnungen);
- Bearbeiten von Personendaten zur Erkennung, Analyse, Elimination oder Verhinderung von ICT-Sicherheitsvorfällen.

Darüber hinaus erstellt SWITCH zuhanden der Organisationen und Vertragsparteien anonymisierte Statistiken. Missbrauchsfälle bleiben vorbehalten.

8.3.3 Kategorien betroffener Personen

Betroffene Personen sind die Endbenutzenden gem. Definition unter Ziff. 1 oben sowie die nicht registrierten Endbenutzenden gem. Ziff. 3.1 oben.

8.3.4 Kategorien personenbezogener Daten

Folgende Kategorien von Personendaten können im Rahmen der Dienstleistung bearbeitet werden:

- SWITCHdrive Kontoinformationen (Name, Vorname, E-Mail-Adresse)
- In SWITCHdrive gespeicherte Dateien (Inhaltsdaten)
- Arbeitgebende resp. zugehörige Organisation/Vertragspartei
- Sprache
- Aus- und Weiterbildung
- Login-Daten (Login-Name)
- Server-Logs, IP-Adressen

8.3.5 Datenstandort und Herkunft

Vorbehaltlich der Ausführungen unter Ziff. 8.3.6 und Ziff. 8.3.7 erfolgt die Datenhaltung, -speicherung und -bearbeitung ausschliesslich auf physischer Hardware von SWITCH in Schweizer Rechenzentren (Zürich und Lausanne).

Die von SWITCH bearbeiteten Personendaten stammen entweder direkt von der betroffenen Person, die sich als Endbenutzende für die Verwendung einer SWITCH-Dienstleistung registriert und dabei Personendaten eingibt, oder von der Organisation, bzw. Vertragspartei, der die betroffene Person angehört. Erfolgt das Login zur Verwendung einer SWITCH-Dienstleistung z.B. mittels SWITCH edu-ID, so richtet sich die Herkunft der Daten nach dieser Dienstleistung.

8.3.6 Empfängerinnen und Empfänger oder Kategorien von Empfängerinnen und Empfängern von Personendaten

SWITCH kann Personendaten an folgende Kategorien von Empfängerinnen und Empfängern weitergeben:

- Subunternehmen (Auftragsdatenbearbeitung),
- Behörden,
- Drittstaaten im Zusammenhang mit Rechtshilfeverfahren.

8.3.7 Subunternehmen

Aktuell werden im Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung folgende Subunternehmer beigezogen:

Firma	Zweck der Datenbearbeitung	Ort der Datenbearbeitung	Falls unsicherer Drittstaat: Garantie
ownCloud	Support	Deutschland	

Die oben aufgeführten Subunternehmen gelten mit der Nutzung der Dienstleistung durch die Organisation oder die Vertragspartei als genehmigt. SWITCH kann weitere Subunternehmung beiziehen. Bevor SWITCH eine neue Subunternehmung beizieht, informiert SWITCH die Organisation/die Vertragspartei. Die Organisation/Vertragspartei hat

das Recht, gegen den Beizug eines Subunternehmens schriftlich Widerspruch einzulegen. Ist die Organisation/Vertragspartei mit einer Subunternehmung nicht einverstanden, steht ihr ein fristloses Kündigungsrecht zu.

SWITCH schliesst mit allen Subunternehmen Verträge ab, die ein dem vorliegenden Dienstleistungsbeschrieb und dem Dienstleistungsreglement bzw. den AGB gleichwertiges Datenschutzniveau garantieren.

8.3.8 Dauer der Datenbearbeitung

SWITCH bearbeitet Personendaten im Zusammenhang mit der Dienstleistung SWITCHdrive, solange es für die mit der Bearbeitung verfolgten Zwecke erforderlich ist. Zudem gelten darüber hinaus gesetzliche Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten.

Sofern die Organisation/Vertragspartei keine anderslautenden Vorgaben verbindlich schriftlich mit SWITCH vereinbart, werden Personendaten folgendermassen gespeichert:

- **Inhaltsdaten/Kontoinformationen/Login-Daten:** Diese werden so lange gespeichert, wie die Organisation/Vertragspartei die Dienstleistung nutzt, das Konto der Endbenutzenden nach Verlassen der Organisation/Vertragspartei gelöscht wird (vgl. Ziff. 3.2) oder betreffend Inhaltsdaten diese von den Endbenutzenden gelöscht werden. Nach der Einstellung der Dienstleistung durch die Organisation/Vertragspartei, der Löschung eines Kontos oder der Löschung von Inhaltsdaten durch Endbenutzende werden Inhaltsdaten, Kontoinformationen und Login-Daten ein Jahr aufbewahrt und danach endgültig gelöscht.
- **Logdaten:** 60 Tage
- **Back-up:** 90 Tage

Ausnahmsweise und in Einzelfällen können bestimmte Daten darüber hinaus für die Zeit aufbewahrt werden, in der Rechtsansprüche gegen SWITCH geltend gemacht werden können. Eine solche verlängerte Speicherung erfolgt nur unter der Voraussetzung, dass SWITCH damit rechnet, dass die entsprechenden Daten zu Beweis- oder Dokumentationszwecken benötigt werden könnten.

8.3.9 Betroffenenrechte

Die betroffenen Personen haben gegenüber der Organisation oder der Vertragspartei, dem sie angehören, als Verantwortliche im Sinne des Datenschutzrechts je nach anwendbarem Datenschutzrecht u.U. folgende Rechte:

- Auskunftsrecht,
- Berichtigungsrecht,
- Löschungsrecht,
- Recht auf Einschränkung der Bearbeitung,
- Widerspruchsrecht gegen die Bearbeitung,
- Recht auf Datenübertragbarkeit.

Zur Ausübung dieser Rechte müssen sich die betroffenen Personen an die verantwortliche Organisation, bzw. die Vertragspartei wenden. Falls entsprechende Anfragen bei SWITCH eingehen, leitet SWITCH diese Anfragen an die Organisation/Vertragspartei weiter.

8.3.10 Zugriff auf Daten von Mitarbeitenden

Werden Daten zur Bearbeitung an SWITCH ausgelagert, kann es vorkommen, dass eine Organisation/Vertragspartei aus betrieblichen Gründen Zugriff auf Daten benötigt, welche durch einen nicht erreichbaren Mitarbeitenden im Auftrag der Organisation/Vertragspartei abgelegt wurden.

Die Organisation/Vertragspartei muss in jedem Fall ausführlich und nachvollziehbar darlegen, dass sie berechtigt ist, auf die entsprechenden Daten zuzugreifen. Wo dieser Nachweis nicht eindeutig erbracht wird oder aus sonstigen Gründen ein für SWITCH nicht tragbares Haftungsrisiko übrigbleibt, ist SWITCH befugt, diesen Zugriff zu verweigern.

8.3.11 Datensicherheit

SWITCH schützt die Personendaten durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gegen unbeabsichtigte oder widerrechtliche Löschung, Verlust, Vernichtung oder Veränderung oder unbefugter Offenlegung oder unbefugtem Zugriff. Zum Schutz der Personendaten werden insbesondere die nachstehend aufgeführten Massnahmen ergriffen.

SWITCH kann diese Massnahmen jederzeit unangekündigt ändern, solange eine vergleichbare oder höhere Sicherheitsstufe aufrechterhalten wird. Dies kann bedeuten, dass einzelne Massnahmen durch neue Massnahmen, die denselben Zweck erfüllen, ersetzt werden, ohne dass die Sicherheitsstufe verringert wird.

Die angewendeten Massnahmen werden durch SWITCH regelmässig auf ihre Wirksamkeit überprüft und optimiert. Die Massnahmen werden durch interne IT Security Reviews überprüft.

8.3.11.1 Kontrolle der Benutzenden und deren Zugriffs

Datenverarbeitungssysteme, die zur Bereitstellung der Services genutzt werden, sind vor einer nicht autorisierten Nutzung geschützt:

- Die Gewährung des Zugriffs auf sensible Systeme, einschliesslich der Systeme zur Speicherung und Verarbeitung von Personendaten, erfolgt über mehrere Berechtigungsstufen. Durch entsprechende Prozesse wird gewährleistet, dass die dazu befugten Personen über die jeweilige Berechtigung zum Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Nutzern verfügen.
- Alle Nutzer greifen über eine eindeutige ID (Kennung der Benutzenden) auf die Systeme zu.
- SWITCH hat Verfahren eingerichtet, die gewährleisten, dass angeforderte Änderungen an Berechtigungen nur in Übereinstimmung mit den internen Richtlinien von SWITCH durchgeführt werden. Wenn ein Nutzer das Unternehmen verlässt, werden dessen Zugriffsrechte aufgehoben und der Zugang gesperrt.
- SWITCH hat eine Passwortrichtlinie festgelegt, die die Weitergabe von Passwörtern untersagt, regelt, wie vorzugehen ist, wenn ein Kennwort offengelegt wird, und

vorgegebene Passwörter geändert werden. Zur Authentifizierung werden personalisierte Kennungen der Benutzenden zugewiesen. Alle Passwörter müssen bestimmte Mindestbedingungen erfüllen und werden in verschlüsselter Form gespeichert. Jeder Computer verfügt über einen passwortgeschützten Bildschirmschoner.

- Das Unternehmensnetzwerk ist durch Firewalls vor dem öffentlichen Netzwerk geschützt.
- Das Sicherheitspatch-Management gewährleistet die Anwendung entsprechender regelmässiger Sicherheits-Updates.

8.3.11.2 Zugangskontrolle

Unbefugten wird der physische Zugang zu Einrichtungen, Gebäuden und Räumlichkeiten verwehrt, in denen sich Datenverarbeitungssysteme befinden, die Personendaten verarbeiten oder nutzen:

- Im Allgemeinen sind Gebäude durch Zutrittskontrollsysteme (z.B. Zutritt per Chipkarte) gesichert.
- Als Mindestanforderung müssen die äusseren Zugänge eines Gebäudes mit einer Schliessenanlage ausgestattet sein, einschliesslich einer modernen, aktiven Schlüsselverwaltung.
- Die Vergabe der Zutrittsrechte an die berechtigten Personen erfolgt auf individueller Basis gemäss den internen Richtlinien von SWITCH zur System- und Datenzugriffskontrolle. Dies gilt auch für den Zutritt von Besuchern.

8.3.11.3 Datenträger- und Speicherkontrolle

Personen, die zur Nutzung von Datenverarbeitungssystemen berechtigt sind, erhalten nur Zugriff auf die Personendaten, für die sie Zugriffsrechte besitzen. Personendaten dürfen bei der Verarbeitung, Nutzung oder Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden:

- Im Rahmen des SWITCH ISMS-Konzepts erfordern Personendaten zumindest den gleichen Schutz wie «vertrauliche» Informationen im Sinne der Weisung «Umgang mit Geschäftsdaten und deren Klassifizierung».
- Der Zugriff auf persönliche, vertrauliche oder sensible Informationen wird nur bei entsprechender Notwendigkeit gewährt («Need-to-know»-Prinzip). Mit anderen Worten, Mitarbeitenden oder Dienstleistungsunternehmen wird der Zugriff nur auf diejenigen Informationen gewährt, die sie zur Erledigung ihrer Arbeitsaufgabe benötigen. SWITCH verwendet ein Berechtigungskonzept, das dokumentiert, wie Berechtigungen zugewiesen werden und welche Berechtigungen wem zugewiesen werden. Sämtliche personenbezogenen, vertraulichen und sonstigen sensiblen Daten werden gemäss den SWITCH Sicherheitsrichtlinien und -standards geschützt.
- Alle Server werden in Rechenzentren betrieben. Die Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Anwendungen zur Verarbeitung personenbezogener, vertraulicher und sonstiger sensibler Daten werden in regelmässigen Abständen geprüft.

- Es ist in der Weisung «Löschung und Entsorgung von elektronischen Datenträgern» geregelt, auf welche Weise Daten und Datenträger gelöscht bzw. vernichtet werden, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

8.3.11.4 Transportkontrolle

Die Transportkontrolle gewährleistet, dass Personendaten, ausser soweit für die Erbringung der Services gemäss der Servicevereinbarung notwendig, bei der Übertragung oder Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.

Im Hinblick auf die Übertragung der Daten zwischen SWITCH und den Organisationen, Vertragsparteien und Endbenutzenden werden die zu übertragenden Personendaten durch moderne Verschlüsselungstechniken gesichert. In jedem Fall übernimmt die Organisation, Vertragspartei oder Endkundschaft die Verantwortung für die Datenübertragung, sobald sie ausserhalb der von SWITCH kontrollierten Systeme erfolgt.

8.3.11.5 Eingabe- und Bekanntgabekontrolle

Es wird die Möglichkeit geschaffen, im Nachhinein zu untersuchen und festzustellen, ob und von wem Personendaten erfasst, modifiziert oder aus den Datenverarbeitungssystemen von SWITCH entfernt wurden:

- SWITCH gestattet ausschliesslich autorisierten Personen im Rahmen ihrer Arbeitsaufgabe, auf Personendaten zuzugreifen.
- SWITCH hat innerhalb der Produkte und Services ein Protokollierungssystem für das Erfassen, Ändern und Löschen oder Sperren Personendaten durch SWITCH oder ihre Subunternehmen/Geschäftsparteien im grösstmöglichen Umfang implementiert.
- Für die korrekte Handhabung und Änderung der verarbeiteten Daten ist die Organisation/Vertragspartei verantwortlich.

8.3.11.6 Verfügbarkeit und Wiederherstellung

Personenbezogene Daten werden vor versehentlicher oder nicht autorisierter Vernichtung oder Verlust geschützt:

- SWITCH verfügt über Backup-Prozesse und weitere Massnahmen, um die Verfügbarkeit von Daten bei Bedarf gemäss den SLA wiederherzustellen.
- SWITCH verwendet unterbrechungsfreie Stromversorgungen (USV, Batterien, Generatoren usw.), um die Stromversorgung für die Rechenzentren sicherzustellen.

8.3.11.7 Zuverlässigkeit

Fehlfunktionen werden auf Datenverarbeitungssysteme erkannt und zentral ausbewertet. Auf Basis der Bewertung wird in unterschiedlicher Form alarmiert:

- SWITCH betreibt ein zentrales Monitoringsystem für alle Services.
- SWITCHdrive ist in das Monitoring integriert und es wurden individuelle Schwellenwert (thresholds) definiert. Werden Schwellenwerte überschritten, werden die zuständigen, operativen Teams informiert.

8.3.11.8 Datenintegrität

Personendaten bleiben während der Verarbeitungsaktivitäten unversehrt, vollständig und aktuell.

SWITCH hat zum Schutz vor unautorisierten Änderungen eine mehrere Schichten umfassende Sicherheitsstrategie umgesetzt.

Insbesondere verwendet SWITCH die folgenden Mittel, um die obigen Abschnitte zu Kontrollen und Massnahmen umzusetzen. Im Einzelnen handelt es sich um:

- Firewalls
- Antivirensoftware
- Erstellen von Sicherungskopien und Wiederherstellung

8.4 Zulässige Nutzung der Dienstleistung

Jegliche Benutzung der Dienstleistung ist nur zulässig, sofern damit keine Verletzung dieser Nutzungsbestimmungen, der Rechte Dritter oder der anwendbaren Gesetze erfolgt.

8.5 Unzulässige Nutzung der Dienstleistung

Bezüglich der unzulässigen Nutzung der Dienstleistung gelten die Bestimmungen des Reglements bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung.

Die Organisationen/Vertragsparteien, denen die fehlbaren Endbenutzenden der Dienstleistung angehören, können nebst den Endbenutzenden für alle Schäden, die bei SWITCH oder Dritten durch die unzulässige Nutzung der Dienstleistung durch ihre Endbenutzenden entstehen, zur Verantwortung gezogen bzw. vollumfänglich haftbar gemacht werden.

Auf erste Aufforderung von SWITCH hin ist die Organisation/Vertragspartei, der die fehlbare Person angehört, verpflichtet, auf eigene Kosten Ansprüche abzuwehren, welche Dritte gegen SWITCH im Zusammenhang mit der unzulässigen Nutzung der Dienstleistung erheben. Die Organisation/Vertragspartei, der die fehlbare Person angehört, hat die SWITCH gerichtlich oder vergleichsweise auferlegten Kosten, Lizenzgebühren und/oder Schadenersatzpflichten solidarisch zu übernehmen, sofern SWITCH die betroffene Organisation/Vertragspartei schriftlich über den erhobenen Anspruch informiert und sie im Rahmen des anwendbaren Prozessrechts zur Führung und Beilegung des Rechtsstreits, insbesondere auch mittels gerichtlichen oder aussergerichtlichen Vergleichs, ermächtigt hat.

SWITCH behält sich vor, bei Vorliegen eines begründeten Verdachts der gesetzes- oder vertragswidrigen Nutzung der Dienstleistung sofort und ohne vorgängige Benachrichtigung der betroffenen Endbenutzenden oder Organisationen/Vertragspartei, die betroffenen Konten unverzüglich zu löschen und/oder die betroffenen registrierten Endbenutzenden temporär zu blockieren oder permanent zu sperren, ohne dass den Betroffenen oder Organisationen/Vertragsparteien deshalb Ersatzansprüche zustehen.

Die Endbenutzenden und deren Organisationen/Vertragsparteien sind verpflichtet, SWITCH bei der Aufklärung von Vorfällen unzulässiger Nutzung, Erfüllung von Straftatbeständen und von sonstigen Schadensfällen zu unterstützen.

Des Weiteren behält sich SWITCH in allen Fällen wo dies gesetzlich verlangt ist oder angebracht erscheint das Recht vor, mit den zuständigen staatlichen Behörden zusammen zu arbeiten und ihnen in diesem Zusammenhang alle notwendigen Informationen zur Verfolgung der gesetzlichen Verstösse zu liefern.

8.6 Gewährleistung

Betreffend Gewährleistung gelten die Bestimmungen des Reglements bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung in Verbindung mit dem unter Ziffer 5 zugesicherten Service Level.

8.7 Haftung

Die Haftung von SWITCH gegenüber den Organisationen der SWITCH Community richtet sich nach den Bestimmungen des Reglements in ihrer jeweils gültigen Fassung. SWITCH trägt keine Verantwortung für die rechtmässige Nutzung der Dienstleistung.

Die Haftung von SWITCH gegenüber den Organisationen der Extended SWITCH Community und den Vertragsparteien richtet sich nach den Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer jeweils gültigen Fassung. SWITCH trägt keine Verantwortung für die rechtmässige Nutzung der Dienstleistung.

Die Haftung von SWITCH gegenüber Endbenutzenden und Dritten, welche die Dienstleistung von SWITCH ohne eigenen Vertrag mit SWITCH aber mit Einverständnis der Organisation oder der Vertragsparteien nutzen, wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen.

Die Organisationen, Vertragsparteien und Endbenutzenden haften SWITCH gegenüber solidarisch im gesetzlichen Umfang für Schäden, die SWITCH durch die unzulässige Nutzung der Dienstleistung entstehen, sowie für sonstige indirekte Schäden.