

Dienstleistungsbeschreibung

SWITCHcast

Version 3.1

Gültig ab 01. Januar 2023

1	Definitionen	3
2	Übersicht und Zweck	4
3	Funktionsweise und Bestandteile der Dienstleistung	4
3.1	Gegenstand	4
3.2	Anwendungssoftware	4
3.3	Setup	5
3.4	Betrieb der Anwendungssoftware	5
4	Kontaktinformationen und SWITCHcast-Helpdesk	5
5	Service Level/Supportleistungen	6
6	Nutzungserfassung	7
7	Anweisungen für Organisation/Vertragspartei	7
8	Rechtliche Nutzungsbedingungen	8
8.1	Anwendbare Bestimmungen	8
8.2	Urheberrecht und sonstige Schutzrechte	8
8.3	Datenschutz und Datensicherheit	9
8.3.1	Datenbearbeitung durch SWITCH	9
8.3.2	Zwecke der Datenbearbeitung	9
8.3.3	Kategorien betroffener Personen	10
8.3.4	Kategorien personenbezogener Daten	10
8.3.5	Datenstandort und Herkunft	10
8.3.6	Empfängerinnen und Empfänger oder Kategorien von Empfängerinnen und Empfängern von Personendaten	11
8.3.7	Subunternehmen	11
8.3.8	Dauer der Datenbearbeitung	11
8.3.9	Betroffenenrechte	12
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	16
8.6	Gewährleistung	16
8.7	Haftung	17

1 Definitionen

<p>Endbenutzende</p>	<p>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.</p>
<p>Extended SWITCH-Community</p>	<p>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.</p>
<p>Organisation</p>	<p>Eine Organisation innerhalb der SWITCH-Community oder der Extended SWITCH-Community.</p>
<p>Kaltura</p>	<p>Kaltura (www.kaltura.com) Kaltura Inc., 860 Broadway, 3rd Floor, New York, NY 10003</p>
<p>SWITCH Community</p>	<p>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).</p>
<p>Tarif</p>	<p>Periodisch angepasste Tabelle, welche für Organisationen der SWITCH Community für den Bezug von SWITCH-Dienstleistungen gilt.</p>
<p>Vertragspartei</p>	<p>Die Person, welche mit SWITCH einen Vertrag über die Dienstleistung abgeschlossen hat, aber keine Organisation gemäss obenstehender Definition ist.</p>

2 Übersicht und Zweck

SWITCHcast ist ein leistungsstarkes Video Management System, welches Videoinhalte über diverse Quellen entgegennehmen, weiterverarbeiten und in anderen Systemen publizieren kann. Dabei ermöglicht SWITCHcast die zentrale Verwaltung von Grossbeständen in Kombination mit dezentralen Elementen im Sinne von Delegation von Aufgaben und/oder Kompetenzen. Über Schnittstellen können die Videoinhalte nahtlos in Drittsysteme integriert werden.

3 Funktionsweise und Bestandteile der Dienstleistung

3.1 Gegenstand

Gegenstand von SWITCHcast ist die Nutzung der Funktionalitäten der von der Organisation/Vertragspartei bestellten und von SWITCH bereitgestellten und betriebenen Anwendungssoftware sowie die Bereitstellung von Speicherkapazität auf der Infrastruktur von SWITCH.

3.2 Anwendungssoftware

Die im Rahmen von SWITCHcast von SWITCH bereitgestellte und betriebene Anwendungssoftware richtet sich nach der Bestellung der Organisation/Vertragsparteien.

Folgende Anwendungssoftware kann durch die Organisationen/Vertragspartei bestellt werden:

- Kaltura Media Space (KMS) ist das Web-Frontend zur Erstellung, Verwaltung und Veröffentlichung von Videoinhalten (Campus Portal).
- Interactive, die Lösung für die Erstellung interaktiver Videos. (Quizze und Hotspots sind im Standardpaket enthalten)
- LMS Integration, z.B. Moodle, Blackboard, Canvas, Sakai, sowie LTI Schnittstelle
- Webcasting (6 Webcasts sind in der Webcasts-Lizenz enthalten, zusätzliche Webcasts können zusätzlich bestellt werden)
- Lecture Capture (LC), die Klassenzimmer-Aufzeichnungslösung inklusive Live-Streaming, unabhängig von der Anzahl der erforderlichen Installationen ist es eine App
- MS Teams Integration, für die Nutzung von Video-Inhalten in Teams.

Die technischen Spezifikationen und Benutzerdokumentationen zu den einzelnen Anwendungssoftwares sind auf der Webseite oder im Portal von SWITCH abrufbar. Unwesentliche Änderungen an den technischen Spezifikationen, Nutzungsbedingungen und Benutzerdokumentationen können von SWITCH jederzeit vorgenommen werden. Wesentliche Änderungen werden innert angemessener Frist vorangekündigt.

3.3 Setup

SWITCH richtet die Anwendungssoftware für die Nutzung durch die Organisation/Vertragspartei ein. Dies umfasst die folgenden Leistungen:

- Einrichtung des Tenants
- Bereitstellung des Zugriffs auf die Anwendungssoftware
- Setzen aller nötigen Berechtigungen
- Initiale Einführung der Kontaktperson gemäss Ziffer 7 nachstehend

3.4 Betrieb der Anwendungssoftware

SWITCH stellt der Organisation/der Vertragspartei die Anwendungssoftware als Software-as-a-Service-Lösung zur Verfügung.

Aus den Netzen der Organisationen, die an das SWITCHlan-Glasfasernetz angeschlossen sind, kann direkt auf die Server, auf welchen die Anwendungssoftware läuft, zugegriffen werden. In den anderen Fällen erfolgt der Zugriff auf die Anwendungssoftware über das öffentliche Internet.

Die Anwendungssoftware wird von SWITCH am Leistungsübergabepunkt bereitgestellt. Sofern die technischen Spezifikationen nichts anders bestimmen, ist der Leistungsübergabepunkt die Anbindung der Server von SWITCH an das SWITCHlan Glasfasernetz oder das öffentliche Internet.

Zur Benutzung von SWITCHcast verwendet der Endbenutzer grundsätzlich sein SWITCHaai- oder SWITCH edu-ID-Benutzerkonto. Andere Anmeldeverfahren können auf Nachfrage unterstützt werden. Eine solche Implementierung würde individuell verrechnet werden.

Die Anwendungssoftware ist für die Organisation/Vertragspartei in der jeweils aktuellen Version zugänglich. SWITCH wird die Software nach eigenem Ermessen auf neue Versionen aktualisieren und diese Updates der Organisation/Vertragspartei im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung stellen. Updates, die die bestehenden Funktionen der Software wesentlich verändern, werden der Organisation/Vertragspartei in angemessener Zeit im Voraus mitgeteilt.

4 Kontaktinformationen und SWITCHcast-Helpdesk

Störungsmeldungen, Supportanfragen oder spezifische Anfragen zu SWITCHcast können jederzeit an die E-Mail-Adresse cast-support@switch.ch erfolgen.

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 14 Tage im Voraus über E-Mail. 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 spätestens am nächsten Werktag innerhalb der Supportzeiten zu reagieren.
Reparaturzeiten	SWITCH verpflichtet sich, Fehler innerhalb angemessener Zeit zu beheben.
Wiederherstellung	SWITCH verpflichtet sich, den Service bei Ausfall innerhalb angemessener Zeit wiederherzustellen.

Die üblichen Bürozeiten sind im [Dienstleistungsreglement](#) 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.

Der 1st-Level-Support wird durch die Organisation/Vertragspartei abgedeckt. Der First-Level-Support kann an 2nd-Level-Support bei SWITCH eskalieren, sofern eine Anfrage nicht selbständig gelöst werden kann. SWITCH ist für den 2nd und 3rd-Level-Support zuständig.

Die Organisation/Vertragspartei kann mit SWITCH eine abweichende Vereinbarung über die Erbringungen des 1st-Level-Supports 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 zu deren Nutzung von SWITCHcast.

7 Anweisungen für Organisation/Vertragspartei

Damit die Dienstleistung in vollem Umfang genutzt werden kann, treffen die Organisationen/Vertragsparteien die folgenden Obliegenheiten:

- Organisationen und Vertragsparteien sind für die Ausstattung der Räumlichkeiten mit der erforderlichen Aufzeichnungs-Hardware zuständig. SWITCH empfiehlt auf ihrer Hilfeseite (<https://help.switch.ch/cast/recording/>) verschiedene Aufzeichnungs-Hardware, wie auch Software zum Aufzeichnen von Lehrveranstaltungen, welche eine optimale Nutzung der Dienstleistung ermöglichen.
- Die Organisationen/Vertragsparteien sind für den Betrieb, Unterhalt, Verwaltung und Wartung der Aufzeichnungs-Hardware verantwortlich.
- Die Organisationen/Vertragsparteien sind für die Planung, Durchführung und Bearbeitung ihrer Aufzeichnungen verantwortlich.
- Die Sicherstellung der korrekten Bedienung und des korrekten Umgangs mit der Aufzeichnungs-Hardware und Anwendungssoftware durch die Endbenutzer obliegt der Organisation/Vertragspartei.
- Die Bereitstellung und Anbindung von Drittsystemen beziehungsweise ihrer Schnittstelle zu SWITCHcast obliegt den Organisationen/Vertragsparteien.
- Die Organisation/Vertragspartei benennt eine Kontaktperson und deren Stellvertretung und teilt diese SWITCH mit. Ein Wechsel der Kontaktperson oder deren Stellvertretung ist SWITCH ebenfalls umgehend mitzuteilen.

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

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

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

Gegenüber SWITCH behalten die Organisationen/Vertragsparteien sämtliche Rechte an den Inhalten.

Die Organisationen/Vertragsparteien sind allein verantwortlich für die Nutzung der Inhalte und die Einhaltung aller Gesetze, die sich auf diese Inhalte beziehen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Gesetze, die die Organisationen/Vertragsparteien verpflichten, die Zustimmung einer dritten Partei zur Nutzung der Inhalte einzuholen und angemessene Hinweise auf die Rechte Dritter zu geben.

Die Organisationen/Vertragsparteien sichern zu und gewährleisten, dass sie das Recht haben, diese Inhalte zu bearbeiten und dass eine solche Nutzung keine Rechte Dritter verletzt. Unter keinen Umständen haftet SWITCH in irgendeiner Weise für die Inhalte der Organisationen/Vertragsparteien.

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 auführen 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 SWITCHcast 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 SWITCH (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;
- Kommunikation mit Dritten und Bearbeitung derer Anfragen (z.B. Bewerbungen, Medienanfragen);
- Prüfung und Optimierung von Verfahren zur Bedarfsanalyse zwecks direkter Ansprache der Kundschaft sowie Erhebung von Personendaten aus öffentlich zugänglichen Quellen zwecks Akquisition der Kundschaft;
- Werbung und Marketing (einschliesslich Durchführung von Anlässen), soweit Sie der Nutzung Ihrer Daten nicht widersprochen haben (wenn wir Ihnen als bestehende Kundschaft von uns Werbung zukommen lassen, können Sie dem jederzeit widersprechen, wir setzen Sie dann auf eine Sperrliste gegen weitere Werbesendungen);
- Markt- und Meinungsforschung, Medienbeobachtung;
- 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.

8.3.4 Kategorien personenbezogener Daten

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

- Name, Vorname, E-Mailadresse,
- Arbeitgebende resp. zugehörige Organisation/Vertragspartei,
- Sprache, Identifikatoren,
- Aus- und Weiterbildung,
- Login-Daten (Login-Name), Server-Logs, IP-Adressen,
- Jedwelche Inhaltsdaten, die Endbenutzende im Rahmen der Nutzung der Dienstleistung teilen.

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,
- Lieferanten sowie andere Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner,

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
Kaltura Europe Limited	Maintenance und Support	EU, UK, Israel, Singapur und Ukraine	Vertragliche Absicherung

Die oben aufgeführten Subunternehmen gelten mit der Nutzung der Dienstleistung durch die Organisation oder die Vertragspartei als genehmigt. SWITCH kann weitere Subunternehmung beziehen. Bevor SWITCH eine neue Subunternehmung bezieht, informiert SWITCH die Organisation/Vertragspartei. Die Organisation/Vertragspartei hat das Recht, gegen den Bezug 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 SWITCHcast, 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 der Dienstleistung: Inhaltsdaten werden so lange gespeichert, wie die Organisation/Vertragspartei die Dienstleistung nutzt. Wird die Nutzung der Dienstleistung eingestellt, werden die Inhaltsdaten innert 180 Tagen oder nach effektiver Migration, längstens nach 360 Tagen, gelöscht.
- Logdaten: 1 Jahr;
- Stammdaten der Endbenutzenden (Personendaten, die für die Nutzung deren Kontos erforderlich sind): 30 Tage nach Aufhebung des Kontos der Benutzenden.

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 Betroffenrechte

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,
- Lösungsrecht,
- 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 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 ausgewertet. Auf Basis der Bewertung wird in unterschiedlicher Form alarmiert:

- SWITCH betreibt ein zentrales Monitoringsystem für alle Services.
- SWITCHcast ist in das Monitoring integriert und es wurden individuelle Schwellenwerte 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 [virtuellen Räume; Konten; Zugänge; etc.] 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.

Ferner kann SWITCH zur Sicherstellung eines geordneten Betriebs von den registrierten Endbenutzenden auch ohne Verdacht auf eine unzulässige Nutzung jederzeit verlangen, dass diese [den PIN, den Moderator-PIN und/oder die URL ihres virtuellen Raumes neu setzen; den Raum abschliessen; etc.].

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.