



Als führender Vertrauensdiensteanbieter in Europa
ermöglichen wir die innovativsten, digitalen
Geschäftsmodelle.

Leistungsbeschreibung RA App Service

Swisscom Trust Services

Swisscom Trust Services AG

Hardturmstrasse 3
8005 Zürich

Schweiz

<https://trustservices.swisscom.com>

E-Mail: sts.salessupport@swisscom.com



1	Inhalt	
1	Inhalt	2
2	Übersicht zum Service	3
3	Definitionen	4
3.1	Service Access Interface Point (SAIP)	4
3.2	Servicespezifische Definitionen	4
4	Ausprägungen und Optionen	5
4.1	Definition der Leistungsausprägungen und Optionen	6
4.2	Ablauf der Identifizierung und Registration	6
4.2.1	Prozessbeschreibung Identifizierung und Registration	6
4.2.2	Nutzung von Regula Forensics	9
4.2.3	Webportal für RA-Master Agenten	9
4.2.4	Übertragene Daten	9
4.2.5	Unterstützte Länder	10
4.2.6	Signaturfreigabeverfahren	10
4.2.7	Onboarding Prozess	10
4.3	Prozessbeschreibung RA Agenten Netzwerk und Schulungsprozess	10
4.4	Schulung und Sorgfalt bei der Identifizierung und Registration	11
5	Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten	11
6	Service Level und -Reporting	12
6.1	Service Level	12
6.2	Service Level Reporting	13
7	Rechnungsstellung und Mengenreport	13
7.1	Rechnungsstellung	13
7.2	Mengenreport	13
8	Besondere Regelungen	13
8.1	Datenverarbeitung	13
8.2	Identifikation von Personen mit Wohnsitz ausserhalb EU/EWR/Schweiz	13









2 Übersicht zum Service

Der Signing Service gemäss dieser Leistungsbeschreibung ist eine serverbasierte Fernsignaturdienstleistung der Swisscom IT Services Finance S.E., Wien (AT), nachfolgend "Swisscom ITSF" genannt und der Swisscom (Schweiz) AG. Der Signing Service der Swisscom IT Services Finance S.E. wird in den Rechenzentren von Swisscom (Schweiz) AG in der Schweiz bereitgestellt wird. Swisscom Trust Services AG (nachfolgend „Swisscom“) vertreibt den Signing Service sowohl von Swisscom (Schweiz) AG für die Schweiz als auch von Swisscom IT Services Finance S.E. für die EU in eigenem Namen oder räumt Dritten wiederum das Recht ein, den Signing Service in eigenem Namen zu vertreiben. Der Service zur Bereitstellung eines RA App Service von Swisscom (nachfolgend " **Service**" genannt) ermöglicht für einen Teilnehmer die eigene lokale Identifizierung von natürlichen Personen für die Signatur mit dem Signing Service. Der Service wird durch Swisscom (Schweiz) AG bereitgestellt und ist Teil der Swisscom Trust Services. Identifikationen können sowohl für die fortgeschrittene und qualifizierte Signatur in der EU als auch in der Schweiz genutzt werden.

Konkret können die Mitarbeiter des Teilnehmers im Google Play Store oder Apple Store für das jeweilige Mobilgerät die sogenannte «RA App» herunterladen und diese zur Vor-Ort Identifikation und Registrierung von Personen nutzen, die im Rahmen einer physischen Begegnung getroffen werden. Hierzu wird der Bediener der App, der sogenannte «RA-Agent» durch eine e-Learning Schulung auf seine Identifikationsaufgabe vorab trainiert, bevor der Zugang zur App freigeschaltet wird. Die Identifizierung nutzt verschiedene ID Ausweise der EU/Schweiz bzw. Reisepässe von den meisten Ländern dieser Erde, die sich maschinenlesbar auslesen lassen. Auf der Basis des Identifizierungsprozesses und der Identifizierungsdaten kann Swisscom ihren Dienst für elektronische Signaturen den Endnutzer anbieten.

Erstmalig benennt der Teilnehmer, fortan «RA-Agentur» benannt, für die Bereitstellung des Service einen sogenannten RA-Master Agenten. Dieser erhält neben der normalen e-Learning Schulung des RA-Agenten eine spezielle e-Learning Schulung und den Zugang zu einem Administrationsportal. Dieses befähigt ihn zunächst identifizierte Kollegen zu RA-Agenten zu benennen oder sogar zu weiteren RA-Master Agenten mit Zugang zum Administrationsportal. Somit kann der von der RA-Agentur benannte RA-Master Agent den kompletten weiteren Roll-out der RA-App im Firmenverbund sicherstellen.

RA-App <ul style="list-style-type: none"> • Identifikation durch einen RA-Agenten der RA-Agentur • Registrierung des Authentisierungsmittels (Mobilnummer) für künftige Signaturen • Übertragung der Registrierungsdaten an Swisscom 	 
Administrationsplattform <ul style="list-style-type: none"> • Management der RA-Agenten der RA Agentur durch den RA-Master Agenten • Management aller von den RA-Agenten der RA Agentur durchgeführten Registrierungen 	   
Signing Service <ul style="list-style-type: none"> • Signatur basierend auf der RA-App Registrierung und dem verwendeten Authentisierungsmittel (Mobile ID, PWD/OTP) 	

Die RA-Agentur ist hierbei Auftragsverarbeiter der Swisscom im Bereich der Registrierung. Die von der RA-App erfassten Daten werden nur kurz im flüchtigen Speicher zwischengespeichert und sofort an Swisscom vom RA-Agenten signiert und verschlüsselt übertragen. Für diese Tätigkeit schliesst die RA-Agentur mit Swisscom einen sogenannten «RA-Agenturvertrag» ab, in dem die vertraglichen Details zur Auftragsdurchführung geregelt sind.

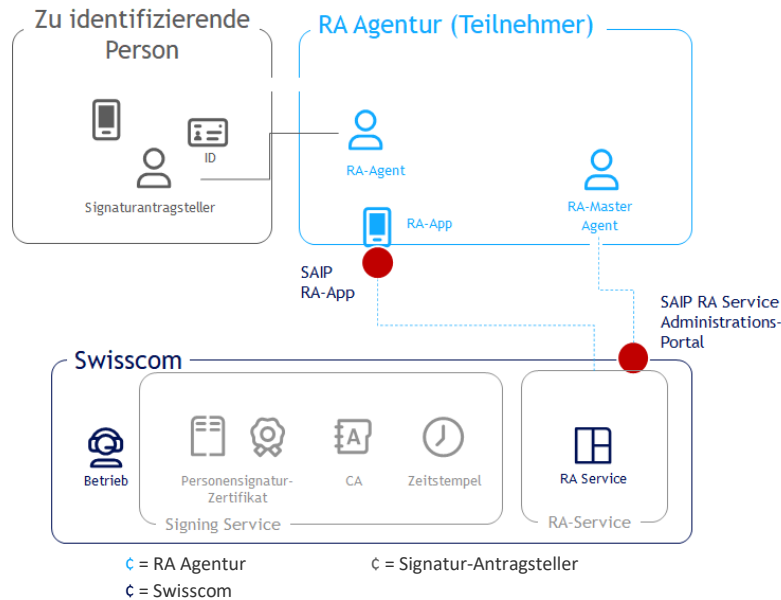


3 Definitionen

3.1 Service Access Interface Point (SAIP)

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

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



Der RA-Agent bedient die RA-App auf seinem Mobilgerät. Der Übergabepunkt (SAIP) ist der Zugang zum Swisscom Administrationsportal durch den von der RA-Agentur ernannten RA Master Agenten sowie die RA-App auf dem Mobilgerät, die mit dem Swisscom Service verbunden ist. Hierbei übernimmt Swisscom keine Verantwortung über die korrekte Installation der App auf dem Mobilgerät, der korrekten Version des mobilen Betriebssystems und dem ausreichenden Schutz gegen Fremdeinwirkungen z.B. in Form von Viren. Ebenfalls übernimmt Swisscom keine Verantwortung für das Funktionieren des Internets sowie der Telekommunikationsstrecken (z.B. auch Roaming) zur RA-Agentur. Die Verfügbarkeit des Services ist dann gegeben, wenn Anfragen durch den Service entgegengenommen werden und entsprechend der Schnittstellenbeschreibung zum SAIP korrekt beantwortet werden. Die korrekte Antwort kann auch in einer dokumentierten oder für den RA-Agenten aussagekräftigen Fehlermeldung bestehen.

3.2 Servicespezifische Definitionen

Begriff	Beschreibung
eIDAS-Vo	EU-Verordnung über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt.
RA App	Von Swisscom entwickelte App zur Kommunikation mit dem Swisscom Backend. Die App unterstützt die Aufnahme der ID oder des Passes, extrahiert die notwendigen Daten und transferiert die Daten zu Swisscom nach der Registrierung.
Evidenz	Beweis in Form eines signierten PDF Dokuments. Dieses PDF enthält die Fotos und Scans die während dem Identifizierungsprozess erstellt wurden sowie die erhobenen Daten. Die Evidenz ist mit der elektronischen Signatur des RA Agenten versehen, der die Identifizierung durchgeführt hat.
Fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Signatur	Die fortgeschrittene und qualifizierte elektronische Signaturen sind elektronische Signaturen, die der Signing Service zur Verfügung stellt.
Mobile ID	Managed Service für die sichere Benutzer-Authentisierung. Mobile ID kann von verschiedenen Schweizer Providern, unter anderem Swisscom (Schweiz) AG, bezogen werden.
MRZ	"Machine Readable Zone", Teil eines Ausweis- oder Reisedokumentes, der mittels optischer Texterkennung gelesen werden kann.



Begriff	Beschreibung
Nutzungsbestimmungen	Die Nutzungsbestimmungen regeln im Verhältnis zwischen Swisscom (Schweiz) AG bzw. Swisscom IT Services Finance S.E. und dem Signierenden auf einer Teilnehmerapplikation die Bedingungen für die Nutzung der Signaturzertifikate und Signaturdienstleistung. Diese sind unter https://trustservices.swisscom.com/repository/ abrufbar.
OCR	Automatisierte Texterkennung in Fotos.
OTP	One Time Password – Password, welches für eine einmalige Nutzung erzeugt und über SMS übertragen wird.
PWD	Password (-Eingabe), für die Authentisierung am Service zu verwendendem Password.
RA Agent	Autorisierter Bediener der RA-App oder RA App.
RA App	Applikation von Swisscom (Schweiz) AG unter Android und iOS, die es ermöglicht eine Identifizierung und Registrierung vorzunehmen und die gleichen Funktionalitäten wie das RA App bietet.
RA Master Agent	Autorisierter Bediener der RA App und des RA Administrations Tool mit der Möglichkeit weitere RA Agenten oder Master RA Agenten für seine Organisation zu ernennen und zu verwalten.
RA-Service	Teil des Signing Service zur Entgegennahme und Archivierung der Identifizierungsdaten, Betrieb in Zusammenhang mit der RA App oder eine RA App oder über eine Import Schnittstelle.
Registrierung	Regulierter Prozess zur Ermittlung und Speicherung von Identifizierungsdaten sowie mit diesen Identifizierungsdaten verbundenen Authentisierungsmittel, die für die Auslösung einer elektronischen Signatur via Signing Service erforderlich sind.
Registrierungsstelle (RA)	Registrierungsstelle (Registration Authority) Zuständige Stelle für die Identifizierung der Signierenden. Teile des Prozesses der Registrierungsstelle können durch Swisscom an Dritte ausgelagert werden.
Sicherheitsvorfall	Ein Sicherheitsvorfall ist im RA-App Umfeld ist ein Ereignis, das die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Integrität der Daten gefährdet. Beispiele könnten sein: RA-Agenten, die aus Gefälligkeit oder Bestechung eine fehlerhafte Identifikation zulassen. Ein Diebstahl eines Gerätes, während ein Identifikationsvorgang stattgefunden hat. Ein Virus auf einem Gerät, der Apps oder Kommunikation befallen hat oder ein sonstiger Vorfall. Auch Verdachtsfälle werden grundsätzlich als Sicherheitsvorfälle eingestuft.
SSL/TLS	Secure Socket Layer, Transport Layer Security, Verschlüsselungsprotokoll zur sicheren Datenübertragung im Internet basierend auf SSL (Zugangs-) Zertifikaten.
Teilnehmer	Der Teilnehmer ist entweder direkt Kunde von Swisscom mit einem direkten kommerziellen Vertrag oder er hat einen kommerziellen Vertrag mit einem Partner von Swisscom mit einer Annahmeerklärung gegenüber Swisscom. Im Falle der RA-App ist der Teilnehmer die RA Agentur, der Begriff wird aber auch im Zusammenhang mit der Signaturapplikation verwendet.
Teilnehmerapplikation	Der Teilnehmer gibt den Signierenden Zugang zu einer Applikation, mit der sie sich für die Signatur registrieren und/oder signieren können. Im Falle der RA App scannt die Teilnehmerapplikation die Ausweisdaten und bereitet sie als Evidenz für Swisscom auf. Weitere Teilnehmerapplikationen können beispielsweise die Signaturapplikation sein, die nicht von Swisscom gestellt wird.
ZertES	Schweizerisches Bundesgesetz über Zertifizierungsdienste im Bereich der elektronischen Signatur und anderer Anwendungen digitaler Zertifikate
Zu identifizierende Person, identifizierte Person	Natürliche Person, die bei vorgängiger Identifizierung, Authentifikation und Willensbekundung später ein Dokument elektronisch signieren möchte.

4 Ausprägungen und Optionen

Standardausprägung	RA App Service
RA-App im Appstore	●



Standardausprägung	RA App Service
e-Learning	●
Administrationsportal	●

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

4.1 Definition der Leistungsausprägungen und Optionen

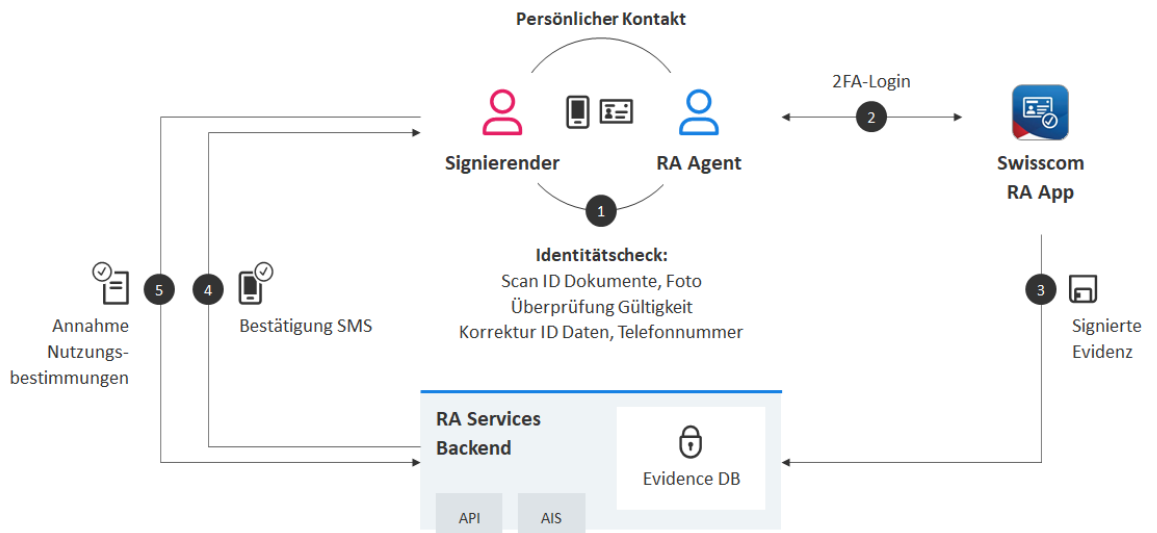
Leistungsausprägung/ Option	Definition
RA-App im Appstore	Die RA-App ist derzeit in fast allen Stores der EU, des EWR und der Schweiz oder über Standard App Quellen auf das Mobilgerät ladbar und installierbar. iOS und Android werden unterstützt. Der Zugang ist auf Basis einer 2-Faktor Authentisierung, die nach Identifikation für den Signing Service und einem absolvierten e-Learning automatisch freigeschaltet wird. Die RA-App wird in den Sprachen Deutsch und Englisch angeboten.
e-Learning	e-Learning Portal, auf dem ein als RA Agent benannter Nutzer der RA-Agentur eine Schulung durchlaufen kann, die ihn befähigt, Identifizierungen zum Zwecke der Übertragung an den Signaturservice von Swisscom durchzuführen. Hierzu muss er nach der Schulung einen Test erfolgreich abschliessen und kann erst dann als RA Agent auf die RA App zugreifen. Voraussetzung ist, dass der RA-Agent bereits vorab identifiziert wurde. Auch der RA Master Agent durchläuft eine speziell auf ihn ausgerichtete e-Learning Schulung.
Administrationsportal	Web-basierte Applikation für autorisierte Master RA Agenten zur Verwaltung des eigenen RA Agenten Netzwerks.

4.2 Ablauf der Identifizierung und Registration

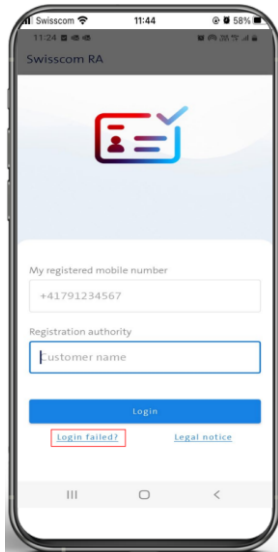
4.2.1 Prozessbeschreibung Identifizierung und Registration

Bei der Durchführung des Identifizierungs- und Registrierungsprozesses handelt der RA-Agent im Namen der Registrierungsstelle des Vertrauensdienstes der Swisscom. Die RA App führt den RA Agenten durch den Identifikationsprozess. Dieser Prozess setzt die Anforderungen um, welche Swisscom als Zertifizierungsdiensteanbieterin zu erfüllen hat.

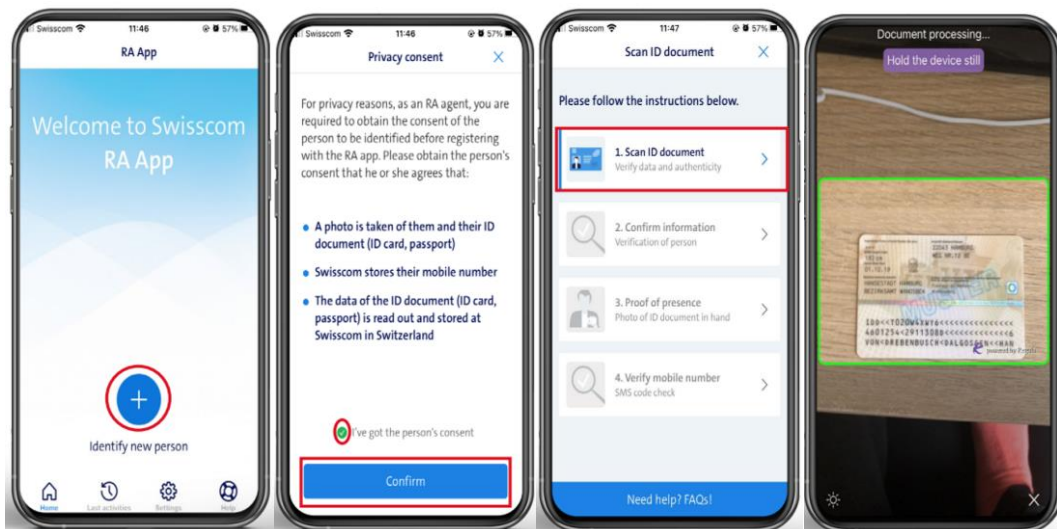
Der nachfolgende Prozessbeschrieb beschreibt den Ablauf einer Registrierung:



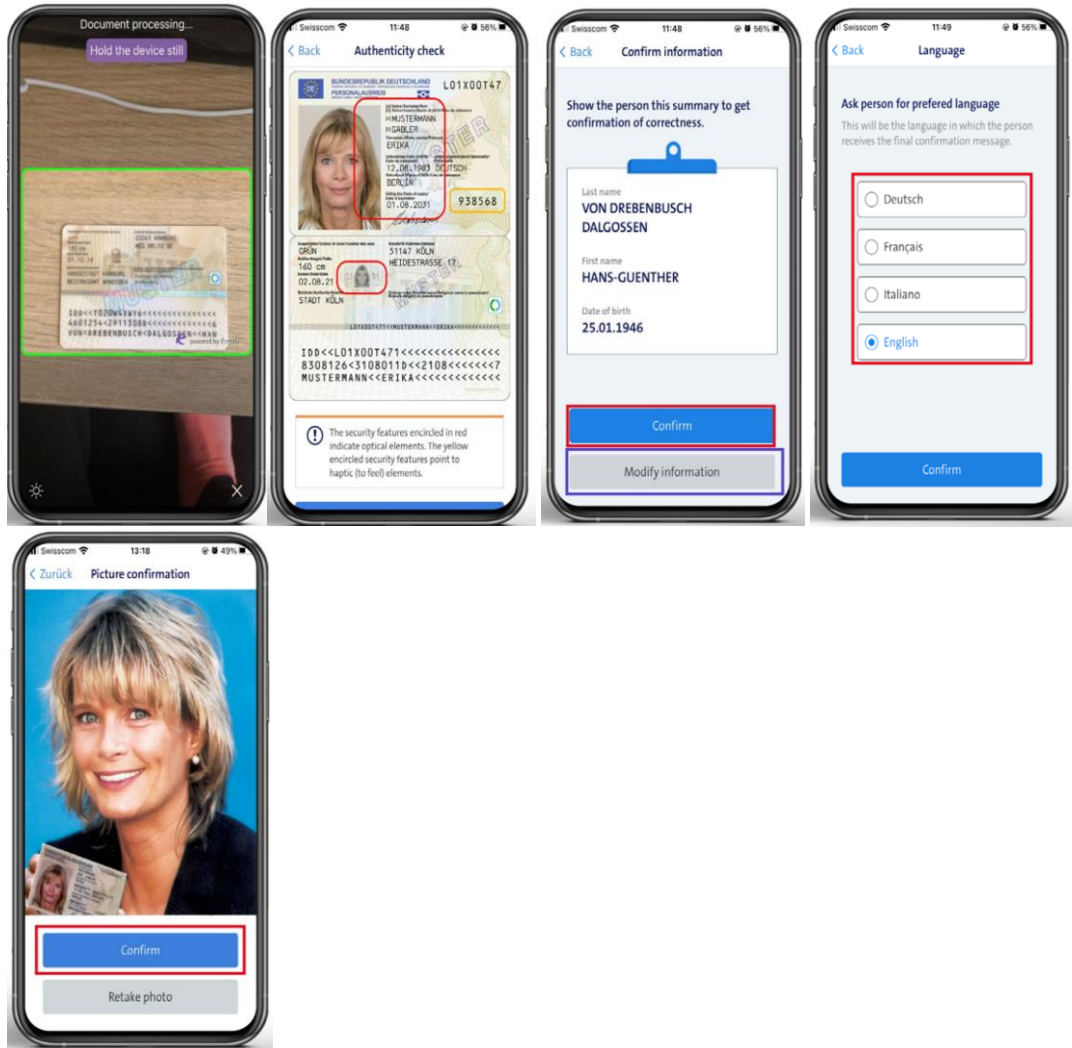
- Die RA Agentur bestimmt einen Master RA Agenten innerhalb seiner rechtlichen Einheit, welcher Personen innerhalb derselben Einheit identifizieren und diese als RA Agenten benennen kann. Die RA Agenten können sich nach erfolgreichem e-Learning an der RA App authentisieren.
- Die Identifizierung durch andere Organisationen (z.B. Schwestergesellschaft, Externe) usw. benötigt aus datenschutzrechtlichen Gründen eine gesonderte Vereinbarung.
- Der Prozess setzt voraus, dass der RA Agent und die zu identifizierende Person sich an einem beliebigen Ort physisch treffen (1). Die zu identifizierende Person muss einen gültigen amtlichen Ausweis und ihr Mobiltelefon mitbringen.
- Der RA Agent authentisiert sich an der RA App über Mobile ID oder PWD/OTP (2). Er benötigt neben der Mobilnummer hierfür den Namen der Registrierungsstelle, der ihm nach Aufsetzen der Agentur übermittelt wurde.



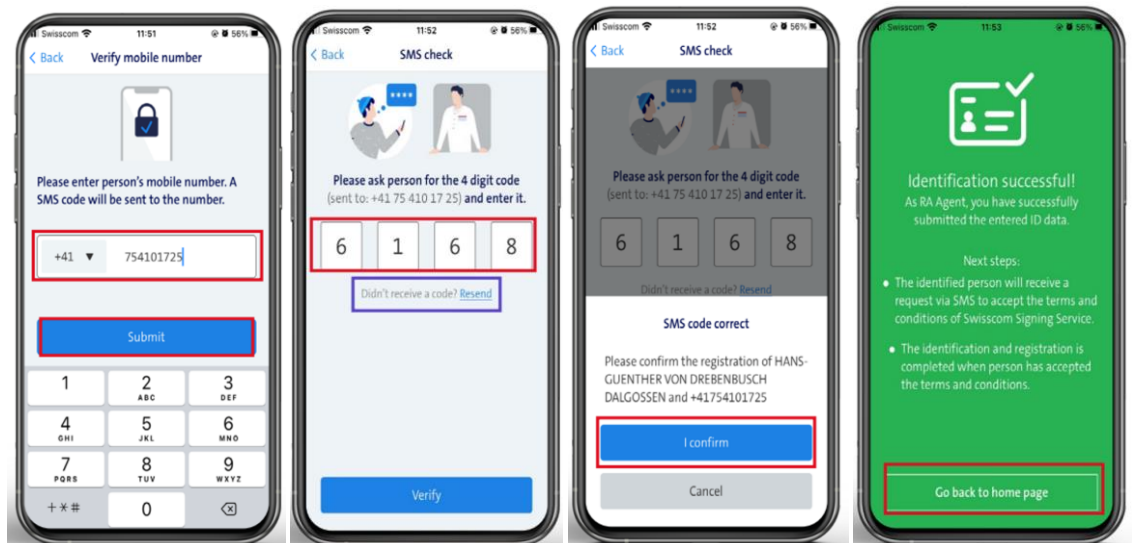
- Nach der Authentisierung verlangt der RA Agent aus Datenschutzgründen die Zustimmung der zu identifizierenden Person zur Erhebung und Speicherung von Identitätsdaten und bestätigt dies in der App.
- Der RA Agent nimmt den Ausweis entgegen.
- Der RA Agent prüft das Lichtbild auf dem Ausweis und stellt sicher, dass dieses ein Foto von der zu identifizierenden Person ist.



- Der RA Agent macht ein Foto von der Seite des Ausweisdokumentes, die keine MRZ enthält und löst anschliessend automatisch App gesteuert einen Scan der Seite aus, die eine MRZ enthält. Bei Pässen wird nur die MRZ Seite des Passes gescannt. Die MRZ wird durch einen OCR ausgelesen. Die Ergebnisse können vom RA-Agenten korrigiert werden.
- Danach wird der Ausweis manuell auf Echtheit geprüft. Die App gibt hierzu Anweisungen, indem sie die relevanten haptischen und optischen Elemente anhand eines Referenzdokumentes angibt. Die Daten stellt hierzu Regula Forensic zur Verfügung (siehe unten).
- Nun soll der RA Agent die wesentlichen gelesenen Inhalte des Ausweises nochmals der zu identifizierenden Person geben, damit diese die Angaben verifizieren kann. In der Regel fällt der betroffenen Person ein OCR-Fehler bei der Auslesung des Ausweisdokumentes schneller auf, als dem RA-Agenten
- Nach Bestätigung der Identität bietet die App an, die Sprache der SMS-Kommunikation (deutsch, englisch, italienisch und französisch) für den Nutzer anzugeben. In dieser Sprache werden bei der zusätzlichen Übertragung der Identifizierungsdaten an den Signaturservice von Swisscom im Anschluss die Notifikationen und Nutzungsbestimmungen des Signaturservices in der gewählten Sprache via SMS ausgesendet.
- Der RA Agent wird dann aufgefordert, ein Foto der zu identifizierenden Person mit Hintergrund der Umgebung zu machen (z.B. Tisch, charakteristische Wandbilder). Dieses Foto dient als Beweis für das persönliche Erscheinen während des Prozesses.



- Der RA Agent wird jetzt aufgefordert, die Mobilnummer der zu identifizierenden Person einzugeben. Die Person wird nun einen SMS Einmalcode erhalten, die sie dem RA Agenten mitteilt und dieser eingeben kann. Damit wird die Mobilnummer verifiziert.
- Falls die Nummer korrekt ist, kann der RA Agent dann die Registrierung abschliessen, indem er sie mit seiner elektronischen Signatur bestätigt. (3)



- Der vom RA Agenten signierte Evidenz nun als Evidenz an den Signing Service von Swisscom übertragen.
- Swisscom sendet daraufhin eine SMS mit einer URL zu den Nutzungsbestimmungen an die identifizierte Person.
- Für ihren Zertifizierungsdienst von Swisscom muss die identifizierte Person nun noch die Nutzungsbestimmungen bestätigen, indem er den Link in einer zugesandten SMS anklickt und die dort angezeigten Nutzungsbestimmungen



bestätigt. Die registrierte Person wird damit „Community Member“ der Swisscom Signierenden und kann für die Dauer der Gültigkeit der Identifizierung bei allen Signing Service-Teilnehmern der Swisscom eine elektronische Signatur erstellen lassen, ohne dass eine erneute Identifizierung notwendig ist, solange dies von der jeweiligen Teilnehmerapplikation zugelassen wird. Die Gültigkeitsdauer für die Erstellung einer QES ist auf die Gültigkeit des Ausweisdokumentes oder längstens 5 Jahre terminiert.

- Für ihren Zertifizierungsdienst wartet Swisscom die Annahme der Nutzungsbestimmungen durch die identifizierte Person ab und löscht die Identifizierungsdaten gemäss Datenschutzvorgaben, falls die Person die Nutzungsbestimmungen abgelehnt hat oder spätestens nach 15 Tagen ohne Antwort des Nutzers.

4.2.2 Nutzung von Regula Forensics

Regula Forensics ist seit 30 Jahren tätig im Bereich der Unterstützung der ID Verarbeitung bei der Grenzkontrolle und arbeitet zusammen mit Interpol, Europol und nationalen Banken. Sie haben eine umfangreiche Datenbank von über 12000 Identitätsdokumentenbeispielen von 248 Ländern und Territorien. Sobald das ID Dokument von der RA-App analysiert wurde, wird Regula Forensics kontaktiert via SDK, um ein korrektes Beispieldokument zu liefern inklusive den zonen für die Sicherheitselemente, um den manuellen Prozess des RA-Agenten zur Erkennung von Betrug zu unterstützen.

4.2.3 Webportal für RA-Master Agenten

RA Master Agenten haben die Möglichkeit, verschiedene Administrationsaufgaben über ein von Swisscom zur Verfügung gestelltes Webportal durchzuführen:

- Ernennung von registrierten Personen der eigenen Organisation als RA-Agenten
- Verwaltung der RA Agenten (Informationen zur Identifikation und zum Authentisierungsmittel, Möglichkeit zur Löschung)
- Übersicht der von den RA-Agenten der eigenen Organisation identifizierten Personen anhand der Mobilnummer, die zur Authentisierung hinterlegt wurde:
 - Ansicht der Signaturmöglichkeiten (fortgeschritten/qualifiziert, EU/Schweiz), sogenannter «Level of Assurance (LOA)»
 - Ansicht des Ablaufes der Gültigkeit der Identifikation
 - Identifizierungsdatum
 - Vor- und Nachname
 - Land
 - Gültigkeit: global nutzbar oder nur im Kontext mit einem bestimmten Zugang einer Signaturapplikation
- Deaktivierung des Signierenden, d.h. Archivierung des Datensatzes

Evidence Id	Created date	Serial Mobile Number	First Name	Last Name	Country Code	Validity	ID Expiry	LOA ZertES	LOA eIDAS	Status
5ca: [redacted]	02.04. [redacted]	MIDCHE [redacted]	ING [redacted]	[redacted]	DEU	global	[redacted] 23	4 (QCP)	4 (QCP)	Confirmed & Signed

Der Zugriff auf das Portal unter <https://ras-admin.scapp.swisscom.com> erfolgt unter Eingabe der MobileID und dem sogenannten Tenant (Datenbereich) der Organisation. Dieser wird dem RA Master Agenten bei der Aufschaltung mitgeteilt.

4.2.4 Übertragene Daten

Folgende Daten werden im Rahmen der Evidenz an Swisscom übertragen:



- Mobilnummer
- Name
- Vorname
- Sprache (2-Zeichen Iso Code)
- Nationalität (3-Zeichen ISO 3166 [ISO3166])
- Dokumenttyp (3-Zeichen Code PAS für pass, IDC für ID)
- Geburtsdatum (Format: DD.MM.YYYY)
- Ablaufdatum des Ausweises (Format: DD.MM.YYYY)
- Seriennummer des Ausweises
- Fotos des vorgelegten Ausweisdokumentes (ID: Vorder- und Rückseite, Pass: Hauptseite) und von der identifizierten Person selber

Übertragungsschnittstelle für die Evidenzen: Die Informationen werden über das Internet und das Mobilfunknetz übertragen. Die Nutzung der RA App durch den RA Agent oder die Nutzung des Administrationsportal setzt eine Authentisierung voraus, basierend auf den Zugangsdaten, die der RA Agent oder Master RA Agent bei der Identifizierung definiert hat (SMS bzw. MobileID). Ein Leistungsversprechen für das Funktionieren des Internets oder des Netzwerkbetriebs des Roaming Partners ist hierbei ausgeschlossen.

4.2.5 Unterstützte Länder

Alle unterstützten ID Karten und Reisepässe werden kontinuierlich auf den neuesten Stand gebracht in einem Dokument, welches unter <https://trustservices.swisscom.com/downloads/> «Länderliste RA-App» zu finden ist.

4.2.6 Signaturfreigabeverfahren

Die RA-App unterstützt die Signaturfreigabeverfahren:

- Mobile ID
- Mobile ID App
- Passwort / Einmalcode via SMS

für nachgelagerte Signaturen. Die Freigabeverfahren sind in der "Leistungsbeschreibung Registrierungs- und Signaturfreigabeverfahren" beschrieben.

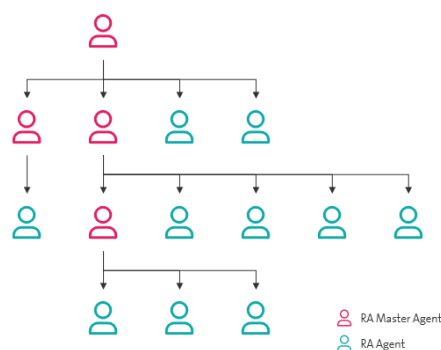
4.2.7 Onboarding Prozess

Bei der Bestellung des Service wird ein RA-Master Agent genannt. Dieser muss sich zunächst für den Signing Service selber registrieren. Das ist möglich im Swisscom Shop der Schweiz, via eines beliebigen RA Agenten (z.B. Mitarbeiter einer Partners von Swisscom oder von Swisscom selber) oder via einer Videoidentifikation. Im Falle einer Videoidentifikation werden der RA Agentur hierfür 2 Gutscheine zur Verfügung gestellt.

Der RA Agent durchläuft anschliessend das e-Learning Programm eigenständig und legt die notwendigen Tests ab. Ebenfalls erhält er von Swisscom mit dem Setup der RA-Agentur eine Einladung zu einer RA Master Agenten e-Learning Schulung die er mit positivem Testergebnis abschliessen muss. Der RA Master Agent erhält dann Zugriff auf die RA-App und das Administrationsportal und kann die Identifikation und auch den Roll-Out der App im Unternehmen starten.

4.3 Prozessbeschreibung RA Agenten Netzwerk und Schulungsprozess

Nach der Ernennung des ersten Master RA Agenten durch Swisscom, kann dieser nach entsprechender Authentisierung über ein von Swisscom zur Verfügung gestelltes, webbasiertes Administrationstool gemäss Ziffer 4.2.2 sein Netzwerk an RA Agenten aufbauen und weitere Master RA Agenten und RA Agenten ernennen. Hierbei werden zunächst Mitarbeiter der RA-Agentur identifiziert und dann als RA Agent oder RA Master Agent ernannt. RA Master Agenten können wiederum weitere RA Agenten benennen. Hierdurch kann die RA-Agentur ein komplettes Netzwerk von RA Master Agenten und RA Agenten selbstständig aufbauen:



Sobald ein RA Agent oder RA Master Agenten ernannt wird, bekommt dieser eine Aufforderung, die Schulung für RA Agenten durchzuführen. Diese Aufforderung erhält er per SMS-Notifikation, die einen Link zur e-Learning Plattform von



Swisscom enthält, über die er selbstständig eine Schulung im Internet starten kann. Am Ende der Schulung absolviert der zukünftige Agent einen Test. Nach Bestehen des Tests bekommt der Agent noch eine SMS-Notifikation mit einem Link zu den Vertraulichkeits- und Mitwirkungspflichten. Erst nachdem diese akzeptiert wurden, kann der neue RA Agent Identifizierungen via RA App durchführen.

4.4 Schulung und Sorgfalt bei der Identifizierung und Registrierung

RA Agenten und Master RA Agenten müssen für den Zugang zur RA App eine e-Learning Schulung durchlaufen, sodass gewährleistet wird, dass die RA Agenten über geeignetes Wissen verfügen, um Identifizierungen durchzuführen. Die RA Agentur ist über den RA Agenturvertrag verpflichtet, die Mitarbeiter auf ihre Sorgfaltspflicht hinzuweisen. Jeder RA Agent wird auf seine Pflichten hingewiesen und signiert elektronisch bei erfolgreicher Schulung die Kenntnisnahme der Pflichten des RA Agenten, die Teil des RA Agenturvertrages mit der RA Agentur sind.

5 Leistungsdarstellung und Verantwortlichkeiten

Einmalige Leistungen

Tätigkeiten (S = STS/RA = RA Agentur)	S	RA
Bereitstellung des Service		
1. Bereitstellung der Service Infrastruktur, allgemein RA Service für den Betrieb der RA App: Hierzu gehört das Administrationsportal zur Verwaltung der identifizierten Personen und zur Verwaltung der RA Agenten, das RA-Service Backend, sowie das e-Learning Modul.	✓	
2. Zusenden des unterzeichneten RA Agenturvertrages für die RA App im Zusammenhang mit der Nutzung der RA App und Nennung des ersten RA Master Agenten		✓
3. Aufsetzung der e-Learning Schulungen für die RA-(Master) Agenten	✓	
4. Aufschaltung der RA Agentur im RA Service und Eintrag des im RA Agenturvertrag benannten RA Master Agenten der RA Agentur	✓	
5. Bereitstellung eines Administrationsportals für den benannten RA Master Agenten der RA Agentur zur Ernennung weiterer RA Agenten und RA Master Agenten	✓	
6. Bereitstellung des Zugangs zum e-Learning für die Identifizierungsaufgaben in der RA App	✓	
7. Kontrolle des Zugangs zu den Funktionen der RA App in Abhängigkeit vom e-Learning Status	✓	
8. Maintenance des Service und Release Management	✓	
Beendigung des Service		
1. Meldung der Aufgabe der Geschäftstätigkeit sowie eine gegen die RA-Agentur gerichtete Konkursandrohung, die erfolgte Konkursöffnung oder eine Nachlassstundung		✓
2. Löschen der Berechtigungen und Zugänge sämtlicher RA Agenten und Master RA Agenten der RA-Agentur	✓	
3. Löschen des Administrationsbereiches für die RA-Agentur, der für die Organisation der RA-Agentur erstellt wurde	✓	

Wiederkehrende Leistungen

Tätigkeiten (S = STS/RA = RA Agentur)	S	RA
Standardleistungen		
1. Betrieb des Service inkl. Schnittstellen, Administrationsportal und e-Learning Infrastruktur	✓	
2. LifeCycle Management der RA App (Schnittstellen Anpassungen, Integration neuer Versionen des RA App Frameworks, Security Patches, zusätzliche Security Assessments)		✓
3. LifeCycle Management der Infrastruktur der RA-Agentur, insbesondere das Mobilgerät: Anpassung an den aktuellen Stand der Technik und Sicherheit (Security Patches, Updates usw.) zum Schutz der Identifizierungsdaten		✓
4. Anpassung der Definition der Sicherheitsanforderungen	✓	
5. Sicherstellung des Einsatzes von technischen Authentifikationsmitteln und vertraglich vereinbarter Authentifizierungsmethoden (z.B. Mobile ID, PWD/OTP)		✓
6. Bereitstellung der Supportdienstleistungen (Service Desk, Incident Management usw.)	✓	



Tätigkeiten (S = STS/RA = RA Agentur)	S	RA
7. Melden von Mutationen der teilnehmerspezifischen Informationen (Kontaktpersonen, Organisationsbezeichnung usw.)		✓
8. Einmalig Schulung der von der RA-Agentur ernannten RA Master Agenten zur Nutzung des Administrationstools und Sensibilisierung bezüglich regulatorischer Anforderungen	✓	
9. Sorgfalt bei der Auswahl von RA Agenten und deren Verwaltung (nur RA Agenten innerhalb der Organisation, Agenten löschen, wenn Sie die Organisation verlassen usw.)		✓
10. Schulung der RA Agenten durch das von Swisscom bereitgestellte e-Learning Verfahren		✓
11. Melden von Sicherheitsvorfällen, die den RA Service betreffen an die E-Mail Adresse all-in.signingservice@swisscom.com		✓
12. Es werden nur Personen registriert, die nach bestem Wissen bzw. nach eigenen Angaben Ihren Wohnsitz in der Schweiz, dem EWR oder der EU haben, sofern mit Swisscom nicht explizit anderweitig vertraglich geregelt.		✓

6 Service Level und -Reporting

6.1 Service Level

Die nachfolgenden Service Levels beziehen sich grundsätzlich auf die vereinbarte Monitored Operation Time. Definitionen der Begriffe (Operation Time, Monitored Operation Time, Support Time, Availability, Security und Continuity) sowie die Beschreibung des Messverfahrens und des Reportings ergeben sich aus dem Vertragsbestandteil „Basisdokument“. Folgende Service Levels werden erbracht. Bei mehreren möglichen Service Levels pro Ausprägung erfolgt die Auswahl des Service Levels im Servicevertrag.

Service Level & Zielwerte			RA App Service	
			RA-Service Admin Portal	RA App
Operation Time				
Monitored Operation Time	Mo-So	00:00-24:00	●	—
Provider Maintenance Window	PMW-DC	PMW Data Center Swisscom	●	—
	PMW-S: mit Vorankündigung für sicherheits- und system-kritische Updates	Täglich 19:00-07:00, nur für angekündigte Wartungen	●	—
Support Time				
Support Time ¹	Mo-Fr	08:00-17:00 ²	●	●
Störungsannahme	Mo-So	00:00-24:00	●	—
Availability				
Service Availability				
Schnittstelle zum RA Service	Best effort		●	●
Security				

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

² Feiertagsregelung: Siehe Basisdokument «SLA Definitionen»



Service Level & Zielwerte	RA App Service	
	RA-Service Admin Portal	RA App
Siehe Basisdokument	●	●
Continuity		
Service Continuity (STSSC) RTO Best Effort RPO Best Effort	●	●

● = Standard (im Preis inbegriffen) ○ = gegen Aufpreis — = nicht erhältlich

6.2 Service Level Reporting

Der RA Master Agent kann sich über das Administrationstool jederzeit über den Zustand des Service und über seine vorgenommenen und vom Service bearbeiteten Aktivitäten informieren.

7 Rechnungsstellung und Mengenreport

7.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt jeweils jährlich im Voraus. Verrechnet werden ausschliesslich Service Kosten für den Betrieb des RA App Service gemäss der aktuellen Preisliste. Die Rechnung ist fällig ab Einrichtung des Service für die RA Agentur und Aufschaltung seines ersten Master RA Agenten.

Rechnungen für Consulting Dienstleistungen werden separat je nach Aufwand auf Basis der aktuellen Preislisten verrechnet.

7.2 Mengenreport

Es werden keine Reports erstellt.

8 Besondere Regelungen

8.1 Datenverarbeitung

Die von der RA App erhobenen Daten werden sowohl für Swisscom IT Services Finance S.E. als eIDAS Vertrauensdienst als auch für Swisscom (Schweiz) AG als ZertES Zertifizierungsdienst in der Schweiz weiterverarbeitet. RA Agenten können weltweit aktiv sein, sofern sie die Datenschutzregularien der DSGVO und des schweizerischen Datenschutzgesetzes in Hinblick auf Drittstaaten beachten.

8.2 Identifikation von Personen mit Wohnsitz ausserhalb EU/EWR/Schweiz

Der RA Service und die Swisscom Trust Services richten sich an Personen mit Wohnsitz in der EU, dem EWR und der Schweiz, da für Personen mit Wohnsitz ausserhalb dieser Regionen häufig andere rechtliche Bestimmungen (z.B. Konsumentenschutz und Datenschutzrecht) gelten. Es ist optional möglich, Registrierungen auch für Personen ausserhalb der EU, dem EWR und der Schweiz zuzulassen. Hierfür muss diese Möglichkeit explizit optional bestellt werden. Es werden dann die rechtlichen Möglichkeiten geprüft und ggfs. die Nutzungsbestimmungen oder andere Bestimmungen angepasst.