

Lagebulletin Covid-19 / Corona Virus Nr. 2 - Swisscom B2B

21. März 2020

Die Anzahl Infektionen mit dem Corona Virus in der Schweiz steigt weiter an. Für Swisscom steht der Schutz der Mitarbeitenden und Kunden sowie die Leistungserbringung weiterhin an erster Stelle. Wir informieren unsere Mitarbeitenden, Geschäftspartner und Kunden laufend auf diversen Informationskanäle über die Lage, die getroffenen Massnahmen und die für sie resultierenden Konsequenzen.

Auf Basis des Epidemien-Gesetzes haben wir aktuell in der Schweiz eine ausserordentliche Lage. In einer ausserordentlichen Lage kann der Bundesrat weitreichende Anordnungen gegenüber Privaten oder gegenüber der Öffentlichkeit erlassen. Er kann sich dabei mitunter auch direkt auf die Bundesverfassung stützen.

Diese Massnahmen sind auch für Swisscom bindend und könnten u.a. Massnahmen beinhalten, welche Swisscom in der Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen hindern könnte. Auf Basis der Notfallplanung hat Swisscom entsprechende Szenarien vorbereitet. Details zu diesen Szenarien gibt Swisscom nicht bekannt.

Getroffene Massnahmen zum Schutz unserer Mitarbeitenden und Kunden

- Die Mitarbeitenden werden kontinuierlich über diverse Kanäle informiert und sensibilisiert, die vom BAG und den Bundesbehörden definierten Massnahmen werden strikt eingehalten.
- In Bereichen, in welchen bestimmte Auflagen der Behörden nicht eingehalten werden können (Bsp. Social Distancing bei der Reparatur in einem Kabelschacht), hat Swisscom zusammen mit Spezialisten andere Sicherheitsmassnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden getroffen.
- Mitarbeitende reisen innerhalb der Schweiz nur noch falls betrieblich dringend erforderlich. Vor allem soll der öffentliche Verkehr nach Möglichkeit vermieden werden. Geschäftliche Reisen ins Ausland sind untersagt.
- Swisscom hat sämtliche Veranstaltungen, Kunden- und Partnertrainings, die einen physischen Kontakt erfordern, abgesagt oder auf den Online Kanal verlegt.

Aus Gründen des Persönlichkeitsschutzes werden wir weiterhin keine Informationen über allfällig infizierte Mitarbeitende nach aussen kommunizieren. Sollte ein Mitarbeitender mit Kundenkontakt bestätigt mit COVID-19 infiziert sein, werden sich die zuständigen Behörden gemäss dem Prozess des Bundes mit den entsprechenden Kunden in Verbindung setzen.

Auswirkungen auf die Hardwarelieferungen, Projekte und Ausbaurbeiten

Aufgrund der derzeitigen Produktions- und Lieferengpässe unserer Lieferanten und deren Zulieferer kann es zu erheblichen Verzögerungen bei gewissen Materiallieferungen kommen. Mit der Bestellung von Materialien bei Swisscom akzeptieren Sie daher, dass alle Liefertermine unverbindliche Plandaten sind, auch wenn diese Einschränkung im Widerspruch zu bestehenden vertraglichen Bestimmungen oder zu Anforderungen/Bestimmungen auf Ihrer Bestellung steht.

Wir können zum aktuellen Zeitpunkt keine verbindlichen Angaben darüber machen, wie lange die Situation andauern wird. Wir beobachten die Entwicklung laufend.

Swisscom prüft alle eingehenden Anfragen für Netzausbauten oder andere Kapazitätserweiterungen so schnell wie möglich. Die vom Bundesrat proklamierte ausserordentliche Situation auf Bundesebene verpflichtet Swisscom jedoch dazu, bei Bedarf folgende Massnahmen umzusetzen:

Blaulichtorganisationen wie Spitäler, Ärzte sowie Behörden haben bei der Bearbeitung der Gesuche absolute Priorität. Bei Engpässen können Erweiterungen abgesagt oder - im Extremfall - bereits vereinbarte, moderate Rückstufungen von Diensten vorgenommen werden. Natürlich suchen wir immer nach einer Lösung, um unseren Dienst weiterhin auf bestmögliche Weise aufrechtzuerhalten.

Business Continuity

Grundsätzlich sind die Pandemiekonzepte von Swisscom auf solche Situationen ausgelegt. Kritische Ressourcen für die Grundversorgungsinfrastruktur sind in der Lage aus dem Homeoffice zu arbeiten. Letztlich ist aber auch Swisscom von vielen Faktoren, wie zum Beispiel Auflagen und Anordnungen des Bundes, abhängig. Sollten Einschränkungen und Anordnungen von Behörden eine Reduktion unseres Betriebes erfordern, wird sich Swisscom schrittweise auf den sicheren Betrieb der für die Landesversorgung unbedingt notwendigen Systeme und der dafür notwendigen Organisationen und Betriebe konzentrieren.

Schutzmassnahmen

Swisscom hält sich an die Vorgaben des BAG. Wenn ein Kunde darüber hinaus verschärfte Massnahmen einfordert, die nicht bereits durch die bestehenden vertraglichen Vereinbarungen abgedeckt sind, erwartet Swisscom, dass der Kunde sämtliche erforderlichen Vorkehrungen und insbesondere Schutzmaterialien zur Verfügung stellt.

Falls unsere Mitarbeitenden im Kundenkontakt und in Lokalitäten unserer Kunden in Situationen geraten, in denen die Auflagen des Bundes nicht eingehalten werden, sind sie aufgefordert sich sofort zurückzuziehen.

Changes

Angesichts der Ausfälle hat Swisscom die Anzahl der kritischen Change bis auf Weiteres stark reduziert und eine sehr strenge Regelung eingeführt, um geplante Änderungen zu validieren. Dringend notwendige Ausbauarbeiten zur Erhöhung von Kapazitäten werden unter Einhaltung strenger Auflagen weiterhin ausgeführt.

Telefonie Kapazitäten

Die ausserordentliche Lage in der Schweiz hat seit Montag, 16. März 2020, zu einem rasanten Anstieg der Nutzung unserer Telekommunikationsdienste geführt. Dies führt zu einer enorm gesteigerten Belastung der Infrastruktur von Fest- und Mobilnetz. Am Montagvormittag konnte ein Teil der Anrufe von Privat- und Geschäftskunden punktuell nicht aufgebaut werden. Betroffen waren Mobile- und Festnetz-Telefonie-Anrufe.

Wir arbeiten laufend an Massnahmen, bspw. Kapazitätserweiterung, und bitten unsere Kunden gleichzeitig um eine vernünftige und verantwortungsvolle Nutzung der Telekommunikationsnetze. Trotz dem Kapazitätsausbau können wir weitere Überlastungen nicht komplett ausschliessen - entscheidend ist das Verhalten der Bevölkerung.

Mitarbeitende von Swisscom die nicht im Homeoffice arbeiten können

Falls Mitarbeitende aufgrund ihres Jobprofils nicht im Homeoffice arbeiten können, hat Swisscom geeignete Massnahmen umgesetzt und diese Mitarbeitende über mehrere Standorte zum Einsatz gebracht. Sollte ein Standort bspw. durch einen Quarantäne-Fall ausfallen, sind die verbleibenden Standorte in der Lage, den Betrieb weiterzuführen. Die Erbringung unserer Leistungen gegenüber unseren Kunden ist dahingehend priorisiert, dass im Worst-Case zusätzliche Unterstützung in der Geschäftsabwicklung durch andere Organisationseinheiten erfolgt.

Wir sind überzeugt, dass wir mit diesen Massnahmen die Risiken im Zusammenhang mit dem Betrieb für unsere Kunden bestmöglich abgesichert haben.