

Vorschlag switchplus ag zur Kundenmigration bzgl. der .ch Domain-Namen

1. Der Migrationsprozess muss für den Kunden transparent und einfach sein: Missbrauch muss verhindert werden - Kundenfreundlichkeit steht im Vordergrund.
 - a. NIC.CH implementiert als Startseite nach dem Login im Benutzerkonto eine neue „Transferseite“, auf welcher der Kunde seine Domain-Namen selektieren und zu einem akkreditierten Registrar seiner Wahl vereinfacht transferieren kann (*durch das Login des Kunden ist der Transfer sicher, akkreditierte Registrare sind diejenigen der heutigen Partner, die sich für das Migrationsprojekt angemeldet haben*).
 - b. NIC.CH informiert den Kunden auf der Transferseite, welche Daten dabei übermittelt werden (*es wird transparent ausgewiesen, welche Daten der neue Registrar erhält*).
 - c. NIC.CH listet zur Auswahl die Registrare auf, die sich dafür bei NIC.CH angemeldet haben und welche die technische Übergabe implementiert haben. Zur Übersichtlichkeit werden die Registrare nach Inland und Ausland gegliedert (*für den Kunden wird so übersichtlich dargestellt, welche Registrare im Inland und Ausland für einen Transfer zur Verfügung stehen*).
 - d. Der Kunde wird nach Bestätigung des Transferwunsches im Benutzerkonto von NIC.CH auf eine vom Registrar gehostete „Zielseite“ geschickt. Dabei werden als Parameter die Kundendaten und Domain-Namen mitgegeben. Diese Daten kann der Registrar entweder mit einem bestehenden Benutzerkonto des Kunden beim Registrar abgleichen oder damit ein neues Benutzerkonto eröffnen und dem Kunden die entsprechenden Zugangsdaten zukommen lassen (*damit muss der Kunde nicht alle Daten noch einmal eingeben, insofern der Registrar das bei seiner Seite entsprechend umsetzt*).
 - e. Dem Kunden wird gleichzeitig in seinem Benutzerkonto bei NIC.CH der Transfer Code für die ausgewählten Domain-Namen angezeigt und parallel an seine E-Mail-Adresse geschickt.
 - f. Der Registrar nimmt den Kunden auf der Zielseite entgegen, zeigt ihm die mitgelieferten Daten nochmals an, weist den Domain-Namen-Preis deutlich aus und zeigt seine AGB an. Der Kunde bestätigt den Transferwunsch durch Eingabe des Transfer Codes und durch die Bestätigung der AGB des Registrars. Im Anschluss initiiert der Registrar den Transfer gemäss dem gültigen Procedere.
 - g. Der Transfer ist unwiderruflich und die laufende Abonnementsperiode wird dabei kostenlos für den Kunden vom Registrar übernommen (*falls der Kunde den „falschen“ Registrar gewählt hat, kann er mit den bei .ch existierenden Prozessen den Domain-Namen erneut transferieren*).
 - h. NIC.CH könnte bereits heute damit beginnen, in Kooperation mit den Partnern diesen vereinfachten Transfer umzusetzen. Das bedeutet, dass man nicht auf das Inkrafttreten der Verordnung warten müsste.

2. Problematik: Kunden, die nicht rechtzeitig transferieren:

- a. Falls auch nur ein kleiner Teil der Kunden den Termin zum Transfer verpasst, würden Tausende von Webseiten an einem Tag offline gehen. Es gibt Möglichkeiten, das zu verhindern.
- b. Man könnte Domain-Namen, die nicht rechtzeitig transferiert werden, in ein „Last Resort“ legen. Dort funktionieren die Domain-Namen weiterhin für eine gewisse Zeit, es können allerdings keine Änderungen vorgenommen werden. Der Betreiber des Last Resort bearbeitet den Domain-Namen-Bestand aktiv und versucht insbesondere die Halter von aktiven Domain-Namen zum Transfer zu bewegen. Das kann z.B. entweder durch telefonische Kontaktaufnahme oder durch Information an den im Impressum der Webseite genannten Kontakt geschehen. Sinnvollerweise übt SWITCH die Funktion des Betreibers des Last Resort aus. Falls ein Kunde seinen Domain-Namen aus dem „Last Resort“ zu einem Registrar transferieren möchte, muss er eine Gebühr bezahlen. Aus diesen Gebühren finanziert sich die Verwaltung des Last Resort. Nach 3 Monaten werden die Domain-Namen im Last Resort gelöscht und gehen in die ON HOLD Phase.
- c. Alternativ könnte man pro Arbeitstag nur eine limitierte Anzahl Domain-Namen deaktivieren und erst 30 Tage später löschen, somit wäre die Anzahl täglich zu reaktivierender Kunden reduziert.
- d. Es sollte auch möglich sein, dass der Kunde die Reaktivierung im Benutzerkonto selbst vornehmen kann. Danach hat der Kunde dann 14 Tage Zeit, den Domain-Namen zu transferieren, ansonsten wird er erneut gelöscht.

3. Problematik: Abschalten von aktiven Domain-Namen

- a. Aus Erfahrung mit den Haltern der .li Domain-Namen wissen wir, dass viele Kunden nicht auf die Informationen rechtzeitig reagieren (man muss hier von 20% bis 30% der Kunden ausgehen, also ca. 90'000 bis 135'000 Kunden).
- b. Falls man die Domain-Namen nach Ablauf der Abonnementsperiode bei NIC.CH einfach abschalten würde, wären ca. 80% dieser Abschaltungen unkritisch, da die Kunden diese Domain-Namen entweder nicht mehr nutzen oder die Domain-Namen für diese Kunden nicht mehr relevant sind. Ca. 10% der Abschaltungen betreffen Kunden, für welche die Webseite wichtig aber nicht geschäftskritisch ist, und eine gewisse „Downtime“ verkraftbar wäre. Allerdings für ca. 10% der Kunden wären die Auswirkungen der Abschaltung geschäftsschädigend, d.h. für 10'000 und mehr Kunden mit über 20'000 Domain-Namen würde ein substantieller Schaden für Ihr Geschäft entstehen, der kumuliert in der Größenordnung von CHF 100 Mio liegen könnte.
- c. Mit dem Wissen der Möglichkeit eines solchen Schadens ist es unserer Meinung nach unverantwortlich, ein „tabula rasa“ Konzept mit Abschaltung der aktiven Domain-Namen durchzuführen.