

Standard Service Level der IT-Dienste der ZAS

Service Level Tabelle

Service Level	Servicezeit	Supportzeit ¹	Wartungsfenster	Jährliche Verfügbarkeitsverpflichtung
Gold	Montag bis Sonntag von 0 bis à 24 Uhr (24/7)	Montag bis Freitag von 8:30 bis 12 Uhr und von 14 bis 17 Uhr	Sonntag von 8 bis 16 Uhr	98.36%
Silver	Montag bis Freitag von 7 bis 18 Uhr (11/5)		Mittwoch 18 Uhr bis Donnerstag 6 Uhr und Sonntag von 8 bis 16 Uhr	97%
Bronze				94%
Best Effort				N/A

Servicezeit

Zeitraum, in dem der Service für die Benutzer verfügbar ist.

Dies ist der Referenzzeitraum zur Messung der Verfügbarkeit.

Der Service wird kontinuierlich überwacht (Monitoring), um etwaige Unverfügbarkeit zu erkennen und im Falle eines Alarms einzugreifen.

Supportzeit

Zeitraum, in dem der Support-Service Anrufe von Benutzern entgegennimmt und über das Formular eingereichte Anfragen bearbeitet.

Die Bearbeitung der Anfragen umfasst eine erste Analyse und die Weiterleitung an einen Spezialisten, der sie entsprechend der Dringlichkeit bearbeitet. Der Benutzer wird über die Bearbeitung informiert.

Die Standardbearbeitungszeit beträgt maximal 2 Stunden während der Supportzeiten.

Wartungsfenster

Zeitraum, in dem geplante Wartungsarbeiten durchgeführt werden.

¹ Außerhalb der Feiertage der ZAS: 1. und 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Himmelfahrt, Pfingsten, 1. August, Genfer Fastentag (Donnerstag nach dem ersten Sonntag im September), 24. Dezember (nachmittags), Weihnachten, 26. Dezember, 31. Dezember. In Ausnahmefällen können weitere Schließungstage festgelegt werden.



Bitte beachten Sie, dass im Falle dringender Wartungsarbeiten (Störung oder Sicherheitslücke) Korrekturen auch außerhalb der definierten Wartungsfenster vorgenommen werden können.

Jährliche Verfügbarkeitsverpflichtung

Der für die jährliche Verfügbarkeitsverpflichtung angegebene Prozentsatz stellt den minimalen Wert dar, der über einen Zeitraum von einem Jahr unter Berücksichtigung der technischen Infrastruktur, der Anwendungsarchitektur, der Untervertragsverträge und der Managementmethoden gewährleistet werden kann. Die tatsächlichen Servicelevels liegen jedoch in der Regel deutlich über diesem Minimalwert. Sie werden regelmäßig gemessen, und die Ergebnisse werden den Partnern zur Verfügung gestellt.

Falls erforderlich und möglich, werden Änderungen vorgenommen, um die gewünschten Servicelevels zu verbessern.

Bitte beachten Sie, dass die Verfügbarkeit eines Dienstes nur an Elementen vom Typ gemessen werden kann:

- o Benutzerschnittstelle
- o Webservice
- o Dateiserver
- o Datenbank

Bezüglich der Batch-Prozesse, deren Verfügbarkeit nicht gemessen werden kann, werden die entsprechenden Vorfälle während der im Dienstbeschreibung des betreffenden Dienstes definierten Servicezeiten bearbeitet

Continuité des services informatiques (ITSCM)

Die ZAS bewertet die Kritikalität ihrer Geschäftsprozesse durch eine BIA (Business Impact Analysis). Um die Kontinuität der kritischen Prozesse sicherzustellen, existieren Notfallpläne, die die Wiederherstellung der für diese Prozesse notwendigen Infrastrukturen und Anwendungen gewährleisten.

Bitte beachten Sie, dass im Falle einer Katastrophe (Brand, Überschwemmung, Cyberangriff usw.) die Verfügbarkeitsverpflichtungen nicht garantiert werden können.

Allgemeiner Hinweis: Für bestimmte Dienstleistungen können Ausnahmen von den Standards gelten. Diese sind dann in den entsprechenden Beschreibungen klar angegeben.