

Service Level Agreement

Informationssystem Allianz Bau (ISAB)

1 Allgemeines

1.1 Zweck des Dokumentes

Der Paritätische Verein Informationssystem Allianz Bau (ISAB), Waldeggstrasse 37, 3097 Bern-Liebefeld betreibt eine datenbankbasierte, elektronische Plattform für den sozialpartnerschaftlichen GAV-Vollzug.

Das Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Leistungen des Informationssystems Allianz Bau (ISAB) gegenüber den Benutzerinnen und Benutzern.

1.2 Vertragsdokumente

Das Service Level Agreement (SLA) ist ein Anhang zu den Nutzungsvereinbarungen und den AGB, die der Verein abschliesst. Anpassungen am SLA werden den Vertragspartnern jeweils mindestens drei Monate vor dem Inkrafttreten schriftlich angezeigt.

Der Verein ISAB vereinbart mit den Lieferanten jeweils eigene SLA, die den Service Level gegenüber den Usern von ISAB absichern.

2 Helpdesk Organisation

2.1 Erreichbarkeit Helpdesk ISAB

Der Helpdesk ISAB ist erreichbar über

Telefon **0800 244 244**

E-Mail **support@isab-isac.ch**

Der Helpdesk ISAB steht zu den Bürozeiten, d.h. an allen Arbeitstagen von 8 – 17 Uhr zur Verfügung.

Nicht als Arbeitstage gelten die folgenden Feiertage:

- Neujahrstag, 1. Januar
- Berchtoldstag, 2. Januar
- Karfreitag
- Ostermontag
- Auffahrt
- Pfingstmontag
- 1. August
- Weihnachtstag, 25. Dezember
- Stephanstag, 26. Dezember

2.2 Reaktionszeit

Der Helpdesk informiert den User innerhalb von 4 Stunden nach Eingang einer Meldung über das weitere Vorgehen.

2.3 Information

Alle User werden per E-Mail über Einschränkungen im Betrieb informiert:

- Bevorstehende Wartungsfenster
- Systemausfall oder Betriebsstörungen
- Massnahmen zur Behebung von Störungen

2.4 Eskalationsprozess

Der Eskalationsprozess definiert die zu kontaktierende Stelle im Falle einer Verletzung des SLA. In diesem Fall steht der Geschäftsführer resp. der Stellvertreter des Vereins ISAB zur Verfügung:

E-Mail **info@isab-isac.ch**

3 Betrieb ISAB

3.1 Betrieb ISAB

Das Informationssystem ISAB wird in einem hochverfügbaren Rechenzentrum betrieben.

Damit werden die in ISAB verwalteten Daten vor Verlust und unberechtigtem Zugriff geschützt, insbesondere durch:

- Datensicherung
- Duale Auslegung der Systemkomponenten
- Proaktive Überwachung der Systemkomponenten
- Zweifach Authentifizierung des User-Zugriffs

3.2 Betriebs- und Supportzeiten

Die reguläre Betriebszeit ist 7 Tage x 24 Stunden, abzüglich der definierten Wartungsfenster. Der Betrieb von ISAB wird automatisch überwacht, sodass Störungen im Normalfall rechtzeitig erkannt werden.

Der Support der User steht während den Bürozeiten (vgl. Helpdesk) zur Verfügung.

3.3 Wartungsfenster

ISAB legt Wartungsfenster fest, um nötige Systemarbeiten durchführen zu können. Im Normalfall werden die Wartungsfenster auf die Zeit von 24 Uhr – 7 Uhr gelegt. Ausfälle aufgrund von Wartungsfenstern werden mindestens 5 Arbeitstage im Voraus angekündigt.

3.4 Ausfall

Als Ausfall von ISAB gilt, wenn die Informationsplattform über das Internet nicht erreichbar ist.

Nicht als Ausfall gelten Wartungsfenster, Hacker-Angriffe auf ISAB und Ausfälle aufgrund von höherer Gewalt.

3.5 Applikationsfehler

Als Applikationsfehler gelten Störungen in der eingesetzten Software. Die Informationsplattform ist via Internet erreichbar, aber einzelne Funktionen von ISAB nicht oder nur fehlerhaft.

Applikationsfehler werden von ISAB raschmöglichst behoben.

4 ISAB Prozesse

4.1 Kontrollstatus

ISAB stellt sicher, dass eine Änderung des Kontrollstatus eines Betriebes durch die zuständige Paritätische Kommission so schnell als möglich im Informationssystem vollzogen ist.

4.2 Validierung Mitarbeiterdaten

Nach der vollständigen Erfassung von Mitarbeiterdaten durch einen Betrieb beantragt der Betrieb die Freigabe für die Erstellung von ISAB Cards. ISAB führt eine Validierung der Mitarbeiter-Daten durch und informiert den Betrieb zeitnah über fehlerhafte Daten.

4.3 Herstellung ISAB Card

Die Auslieferung der ISAB Card erfolgt in der Regel innert 5 Arbeitstagen nach der Bestellung der ISAB Card durch den Betrieb.

5 Schnittstellen

ISAB betreibt zu den folgenden Drittanbietern Schnittstellen:

5.1 Zur Dateneinlieferung in ISAB

Für die Dateneinlieferung in ISAB stehen folgende Import-Schnittstellen zur Verfügung:

- Reporting Tool SVK für das Bauhauptgewerbe
- BatiControl für verschiedene Paritätischen Kommissionen und Kontrollvereine
- CRM Holzbau

5.2 Zugriff auf Firmen Informationen

ISAB stellt der BatiControl Data AG einen Export der Firmen mit Kontrollstatus zur Verfügung. Die Details sind in einer ausführlichen Schnittstellenvereinbarung zwischen dem Verein Informationssystem Allianz Bau und BatiControl Data AG geregelt.

6 Garantierte SLA Leistungen

SLA Leistung	Messkriterium	Garantierter Parameter
Systemverfügbarkeit pro Monat	Verfügbarkeit – Ausfallzeit in Prozent	99,5 %
Erreichbarkeit Helpdesk	Bürozeiten, 8 – 17 h	99.0 %
Reaktionszeit Helpdesk	Bürozeiten, 8 – 17 h	4 h
Fehlerbehebung Applikation		best effort
Mutation Kontrollstatus Betrieb	Bürozeiten, 8 – 17 h	best effort
Validierung Mitarbeiterdaten	Bürozeiten, 8 – 17 h	best effort
Auslieferung ISAB Card	Bürozeiten, 8 – 17 h	best effort