

Kennzahl / Eigenschaft	Service Kategorie				Mess- und Bewertungskriterien
	superkritisch (Rot)	kritisch (Blau)	tageskritisch (Grün)	normal (Weiss)	
Überwachung	<b>7*24h</b>	<b>7*24h</b>	<b>7*24h</b>	<b>7*24h</b>	Zeitraum, in welchem der Service überwacht wird.
Servicezeit	7*24h	MO-SO 06:00-22:00 7*16h	MO-FR 08:00-17:00 5*9h	MO-FR 09:00-16:00 5*7h	Während dieser Zeit wird alarmiert und die Alarmer aktiv bearbeitet. Die Verfügbarkeit ausserhalb der Servicezeit ist nicht garantiert und ein allfälliger Unterbruch fliesst nicht in die Verfügbarkeitsmessung ein (keine Auswirkungen auf die Ausfallzeit).
Officezeit	MO-DO 07:30-17:30 FR 07:30-16:30	MO-DO 07:30-17:30 FR 07:30-16:30	MO-DO 07:30-17:30 FR 07:30-16:30	MO-DO 07:30-17:30 FR 07:30-16:30	Während dieser Zeitspanne (an Arbeitstagen (Stadt Zürich)) ist der Servicedesk erreichbar.
Verfügbarkeit	<b>99,95</b>	<b>99,95</b>	<b>99,90</b>	<b>99,90</b>	Die Verfügbarkeit wird gemessen innerhalb der Servicezeit und ausserhalb von vereinbarten Wartungsfenstern und ist gemittelt über ein Kalenderjahr. Als Ausfallzeit wird die Zeit gewertet, aus der der Service aus Sicht des Kunden (ausgenommen anderslautende Regelungen unter den Mess- und Bewertungskriterien zu den Wartungsfenstern) nicht verfügbar ist. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt gemäss der Formel: % Verfügbarkeit = ((Servicezeit – Ausfallzeit) + Servicezeit) * 100.
Wartungsfenster *1: Mit kurzen Unterbrüchen im Bereich von < 1 Minute während der Servicezeit, ohne Vorankündigung.	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	Diese Unterbrüche werden als Verfügbarkeitsunterbruch (Ausfallzeit) gewertet.
Wartungsfenster *1: Unterbrüche während der Servicezeit nur nach n (n=2 bis 6) Wochen Vorankündigung und in gegenseitigem Einverständnis möglich. Unterbruch ausserhalb der Servicezeit nach 1 Woche Vorankündigung und in gegenseitigem Einverständnis möglich. Festgelegte Standard-Wartungsfenster.	<b>nein</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	<b>ja</b>	Diese Unterbrüche werden nicht als Verfügbarkeitsunterbruch (Ausfallzeit) gewertet. Festgelegte Standardwartungsfenster gemäss FSC (Forward Schedule of Change) ausserhalb dieser Zeitspanne möglich.
Erste, qualifizierte Information an Kunden nach Auslösung Alarm	<b>&lt;=1h</b>	<b>&lt;=1h innerhalb Servicezeit</b>	<b>&lt;=1h innerhalb Officezeit</b>	<b>&lt;=10h innerhalb Officezeit</b>	Erste Information an den Kunden nach einer ersten Analyse durch einen Mitarbeitenden der ID.
Maximaler Verfügbarkeitsunterbruch (Recovery Time Objective RTO)	<b>2h</b>	<b>4h</b>	<b>5h</b>	<b>35h</b>	Maximaler Zeitraum bis zur Wiederherstellung des Service nach einem Unterbruch. Gemessen innerhalb der Servicezeit.
Maximaler Datenverlust (Recovery Point Objective RPO)	<b>0</b> ausgenommen hängige Transaktionen	<b>24h</b> werktags *2	<b>24h</b> werktags *2	<b>24h</b> werktags *2	Maximal anzunehmender Verlust von durchgeführten Transaktionen nach einem Ausfall. Wiederstellungszeiten nach einem Datenverlust können nicht garantiert werden.

#### Hinweise:

- Abweichungen von den Standardwerten pro Kategorie sind nur mit Bewilligung der Geschäftsleitung der Informatikdienste zulässig und sind zu begründen. Es wird empfohlen, den Service in eine höhere, passende Kategorie einzuordnen.
- Arbeitsplatz- und Beratungsdienstleistungen unterliegen separaten Regelungen.

#### Fussnoten:

\*1 - Emergency-Wartung (die Sicherheit der Systeme und Daten oder die korrekte Funktionsweise der Anwendung unmittelbar gefährdend) ohne explizite Ankündigung und Einverständnis, jederzeit möglich. Diese Unterbrüche werden als Verfügbarkeitsunterbruch gewertet.

01.06.2022 14:27

\*2 - Bei einem Datenverlust an arbeitsfreien Tagen (Wochenende, Feiertage, Betriebsferien) kann nur der Stand vom letzten regulären Arbeitstag wiederhergestellt werden.