

Service Level Agreement

kantonales Einwohnerregister

GERES

Version 1.0, gültig ab 18.11.2024

zwischen

DVI, Fachstelle Datenaustausch (FDA) (nachfolgend Leistungserbringer)

und

Zugriffsberechtigte Organisation (nachfolgend Leistungsempfänger)

Zweck des Dokuments Das SLA bildet den Rahmenvertrag zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger für wiederkehrende Dienstleistungen.	Autor:	FDA
	Version:	1.0
	Status:	genehmigt
	Gültig ab:	18.11.2024
	Gültig bis:	Auf Widerruf

Änderungskontrolle

Version	Datum	Erstellt von	Bemerkungen
0.1	01.03.2024	N. Novara	Ersterfassung
0.2	14.03.2024	N. Novara	Einarbeitung Anmerkungen Ch. Reber
0.3	19.08.2024	N. Novara	Anmerkungen B. Haidmayer
0.4	22.08.2023	N. Novara	Einarbeitung Feedback RD und FDA
0.5	17.09.2024	N. Novara	Komplette Überarbeitung (Wandlung von Gemeinde-SLA in Basis-SLA)
0.6	19.09.2024	N. Novara	Ergänzungen aus RD und FDA
0.7	14.11.2024	N. Novara	Bereinigungen div.
1.0	18.11.2024	N. Novara	Genehmigung Prozess durch ISB

Inhaltsverzeichnis

1. Grundlagen der Vereinbarung	3
1.1 Umfang	3
1.2 Geltungsdauer und Änderungsvorbehalt	3
1.3 Abgrenzung zu anderen kantonalen SLA	3
1.4 Begriffsbestimmungen	3
2. Technischer Betrieb und Support	4
2.1 Support-Levels	4
2.2 Reaktionszeit und Lösungszeit	4
2.3 Angekündigte Ausfallszeiten	5
2.3.1 Meldestopp bei Gemeindefusionen	5
3. Datenschutz und Geheimhaltung	5
3.1 Bearbeitung von Daten	5
3.2 Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen	6
3.3 Geheimhaltungsverpflichtung	6
4. Zugriffsberechtigungen	6
4.1 Zugriffsberechtigungen für Nutzende	6
5. Kosten	6
6. Haftung	6
6.1 Ausfertigung	7
Anhang	8
1. Zusatzpunkte für Gemeindeverwaltungen	8
1.1 Datenqualität	8
1.2 Fachliche und technische Fehler	8
1.3 Statistiklieferung BFS (99)	8
1.4 Validierungen BFS (94)	8
1.5 Softwarewechsel	8
1.6 Gemeindefusion	9

Glossar

1. Grundlagen der Vereinbarung

Dieses Service Level Agreement (SLA) ist Bestandteil des Antrags für Datenabfragen im kantonalen Einwohnerregister (GERES) und wird erst nach Genehmigung des Antrags wirksam. Bei Nichtgenehmigung erübrigt sich diese Vereinbarung.

1.1 Umfang

Das SLA beschreibt die Dienstgüte von Verfügbarkeit und Support für GERES, die der Leistungsempfänger vom Leistungserbringer erwarten kann. Weiter werden die Mitwirkungspflichten des Leistungsempfängers geregelt und sonstigen Bedingungen definiert.

1.2 Geltungsdauer und Änderungsvorbehalt

Die Vereinbarung gilt unbefristet. Der Leistungserbringer behält sich das Recht vor, Änderungen am Leistungsangebot vorzunehmen. Der Leistungsempfänger wird über solche beabsichtigten Änderungen rechtzeitig informiert.

1.3 Abgrenzung zu anderen kantonalen SLA

Diese Vereinbarung steht nicht in Abhängigkeit zu anderen SLA, welche der Leistungsempfänger bereits abgeschlossen hat (z. B. SLA mit ITAG, mit SW-Anbieter etc.).

1.4 Begriffsbestimmungen

In diesem SLA haben die folgenden Begriffe die unten ausgeführten Bedeutungen. Begriffe, die hier nicht definiert werden, haben die jeweilige Bedeutung, die ihnen in gesetzlichen Grundlagen oder Anwendungsdokumentationen für GERES zugewiesen werden. In diesem SLA umfasst die Mehrzahl die Einzahl und umgekehrt.

Geschäftstag	Montag bis Freitag von 08:00 bis 12:00 und 14:00 bis 17:00 Ohne Feiertage
Feiertage	Gem. kantonalen Regelung für Dienstort Aarau
Verringerte Leistung	Eine geringere als die in diesem SLA beschriebene Qualität eines Dienstes (z.B. vorübergehend gestörte oder nicht verfügbare Funktionalität). Ausgenommen sind Probleme, welche durch den Leistungserbringer nicht beeinflusst werden können.
Ausfallzeit	Der Zeitraum, in dem GERES dem Leistungsempfänger im Ganzen nicht zur Verfügung steht, insbesondere bei ausserplanmässiger Wartung, die ohne vorgängige Information an den betroffenen Leistungsempfänger, durchgeführt wird. Nicht zur Ausfallzeit zählen jedoch: <ul style="list-style-type: none">• Angekündigte Wartung• Verringerte Leistung• Faktoren, auf die der Leistungserbringer keinen Einfluss hat, einschliesslich höherer Gewalt• Störungen des Internets oder des kantonalen Netzwerks• Handlungen oder Unterlassungen des Leistungsempfängers und seiner Nutzenden• Ausfall aufgrund behördlicher Anordnungen Die Information erhält die im Vorfeld durch den Leistungsempfänger definierte Person, welche für die Zugriffe der Nutzenden zuständig ist (Ansprechperson).
Ansprechperson (Service verantwortliche Person)	Die Ansprechperson oder Service verantwortliche Person wird von der jeweiligen Organisation ernannt, die GERES-Zugriffe zu verwalten.
FAQ	Wissensseite auf https://www.ag.ch/de/verwaltung/dvi/gemeindeaufsicht/fachstelle-datenaustausch , die Antworten auf häufige Fragen im Umgang mit GERES liefert
Lösungszeit	Zeitraum zwischen Reaktionszeit und Störungsbehebung
SW-Hersteller GERES	Bedag
SW-Anbieter	Anbieter von Softwarelösungen seitens Leistungsempfängers

Kundeninformation	Versand von E-Mails an die Leistungsempfänger im Fall von Wartungsarbeiten, Störungen oder weiteren wichtigen Informationen.
-------------------	--

2. Technischer Betrieb und Support

Für Supportanfragen steht der Leistungserbringer zur Verfügung.

Kommunikation:

- Mail (Präferenz): fachstelledatenaustausch@ag.ch
- Telefon: 062 835 41 90

2.1 Support-Levels

Der Support von GERES wird in drei Stufen (Level) gegliedert. Je nach Stufe ist eine Mitwirkungspflicht des Leistungsempfängers erforderlich. Es liegt am Leistungsempfänger, bei Bedarf den Support seines SW-Anbieters anzubieten.

Support-Levels	Inhalt	Zuständigkeiten
1st Level	Entgegennahme von einfachen Anfragen <ul style="list-style-type: none"> eCH-0020 Schnittstellenfehler Login Probleme 	<ul style="list-style-type: none"> Leistungserbringer SW-Anbieter / Hersteller Leistungsempfänger (Mitwirkungspflicht durch Leistungsempfänger bzw. muss durch ihn aufgeboden werden, sofern das Problem seine SW tangiert)
2st Level	Entgegennahme von komplexen Anfragen <ul style="list-style-type: none"> Fusion Schwierige eCH-0020 Schnittstellenfehler Anbindungen 	<ul style="list-style-type: none"> Leistungserbringer Leistungserbringer in Zusammenarbeit mit dem SW-Hersteller GERES (wird durch Leistungserbringer aufgeboden) Leistungserbringer in Zusammenarbeit mit ITAG (MW-Support, DB-Support, o.a.) SW-Anbieter / Hersteller Leistungsempfänger (Mitwirkungspflicht durch Leistungsempfänger bzw. muss durch ihn aufgeboden werden, sofern das Problem seine SW tangiert)
3st Level	Entgegennahme von anspruchsvollen Problemen und kritischen Vorgängen <ul style="list-style-type: none"> Technische Betriebsfehler 	<ul style="list-style-type: none"> Leistungserbringer in Zusammenarbeit mit SW-Hersteller GERES (wird durch Leistungserbringer aufgeboden) Leistungserbringer in Zusammenarbeit mit ITAG (MW-Support, DB-Support, o.a.)

2.2 Reaktionszeit und Lösungszeit

Eine Störungsmeldung des Leistungsempfängers gilt als angenommen, sobald die Leistungserbringer auf die Erstanforderung eines Leistungsempfängers per E-Mail oder telefonisch reagiert hat. Die Reaktionszeit und die Lösungszeit hängen von der Priorität und Schwere der Störung ab. Die Lösungszeit ist abhängig von der Reaktionszeit seitens Leistungsempfänger. Dieser hat eine Mitwirkungspflicht

Art/Level	Dringlichkeit	Reaktionszeit	Lösungszeit
Priorität A	Hochkritische Störungsmeldung. GERES steht allen Leistungsempfänger nicht zur Verfügung.	Innerhalb einer Stunde	Innerhalb von 4 Stunden, einschliesslich Reaktionszeit für Priorität A Störungsmeldungen
Priorität B	Kritische Störungsmeldung. GERES steht teilweise nicht zur Verfügung oder mit langsamen Reaktionszeiten	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 24 Stunden, ohne die Reaktionszeit für Priorität A Störungsmeldungen
Priorität C	Nicht-kritische Störung. GERES steht teilweise nicht zur Verfügung oder mit langsamen Reaktionszeiten. Eine Umgehung der Störung ist verfügbar.	Innerhalb von 48 Stunden	Innerhalb von 48 Stunden, ohne die Reaktionszeit für Priorität B Störungsmeldungen
Priorität D	Meldung über geringfügige, Kundenspezifische Probleme (Login-Probleme, Fehlerbereinigungen usw.)	Innerhalb von 48 Stunden	Beste Bemühungen

2.3 Angekündigte Ausfallszeiten

Release-Wechsel erfolgen nach einem vom SW-Hersteller des Leistungserbringers vorgegeben Zyklus. Release-Wechsel werden vom Leistungserbringer nur im Voraus angekündigt, wenn es zu einem längeren Unterbruch kommt. GERES wird bei einem Release-Wechsel spätestens um 17.30 Uhr heruntergefahren. Das System ist im Regelfall ab dem folgenden Geschäftstag wieder einsatzbereit.

2.3.1 Meldestopp bei Gemeindefusionen

Bei Gemeindefusionen (siehe Kapitel 1.6 im Anhang) kann der Sedex-Adapter für alle Gemeinden bis zu zwei Wochen deaktiviert werden. Während der Fusion sind die GERES Daten nicht auf dem neusten Stand. In dieser Zeit eingetroffene Schnittstellenmeldungen werden gesammelt und **nachträglich** verarbeitet. Gemeindefusionen erfolgen in der Regel jeweils in den ersten beiden Wochen eines Jahres.

3. Datenschutz und Geheimhaltung

3.1 Bearbeitung von Daten

Der Leistungserbringer und der Leistungsempfänger verpflichten sich, die im Rahmen ihrer Tätigkeit bearbeiteten Daten nur zu verwenden, sofern dies für die Ausübung des eigenen gesetzlichen Auftrags zwingend erforderlich ist. Sie verpflichten sich, Daten weder zu verfälschen noch für eigene Zwecke zu verwenden oder an Dritte weiterzugeben (ausser an solche, welche auf die Daten aufgrund einer Verfügung zugreifen dürfen)..

Der SW-Anbieter bearbeitet Daten ausschliesslich nach Weisung des Leistungsempfängers. Beide Parteien garantieren, dass ihrerseits die rechtlichen Voraussetzungen in Bezug auf die Bearbeitung personenbezogener Daten gegeben sind, damit der SW-Anbieter seine Leistungen ohne die Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen erbringen kann.

3.2 Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen

Es gilt die anwendbaren Datenschutzbestimmungen zu beachten. Das Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (IDAG) vom 24. Oktober 2006 (SAR 150.700) und die Verordnung zum Gesetz über die Information der Öffentlichkeit, den Datenschutz und das Archivwesen (VIDAG) vom 26. September 2007 (SAR 150.711) müssen eingehalten werden. Die erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen zur Sicherung des Datenschutzes müssen vorgenommen werden.

3.3 Geheimhaltungsverpflichtung

Die Parteien (Leistungsempfänger und Leistungserbringer) verpflichten sich gegenseitig, Tatsachen (z.B. Kenntnisse über Abläufe und Verhältnisse bei den Parteien) und Daten, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, aus dem Bereich der Parteien geheim zu halten und das Amtsgeheimnis zu wahren. Dies unabhängig davon, ob solche Informationen unmittelbar aufgrund der Auftragserfüllung oder bloss bei Gelegenheit der Auftragserfüllung (beispielsweise nur schon aufgrund des Aufenthalts in den Räumlichkeiten einer der Parteien) erlangt werden. Im Zweifelsfall sind Tatsachen und Daten vertraulich zu behandeln. Die Geheimhaltungspflicht besteht schon vor Abschluss der Vereinbarung und bleibt auch nach Beendigung des Dienstleistungsverhältnisses bestehen. Sie ist auch beigezogenen Dritten (z. B. SW-Anbieter) nachweisbar aufzuerlegen.

4. Zugriffsberechtigungen

4.1 Zugriffsberechtigungen für Nutzende

Der Leistungsempfänger kann für seine Nutzende GERES-Rollenberechtigungen beantragen nach erfolgter Genehmigung und Verfügung seines Antrags.

Für den Zugriff auf die GERES-Daten werden auf Grund von Verfügungen, welche der Rechtsdienst DVI/GA verfasst, individuelle, zugeschnittene Rollen erstellt. Für die Vergabe an die Nutzenden definiert der Leistungsempfänger eine Ansprechperson (Service verantwortliche Person), welche für die Verwaltung der GERES-Rollenvergabe zuständig ist.

Der Leistungserbringer wie auch der Leistungsempfänger stellen sicher, dass sich die Mitarbeitenden und externen Dienstleister wie SW-Anbieter an das Datengeheimnis sowie die Sorgfaltspflicht halten.

Der Leistungsempfänger gibt im Verlauf des Antragsprozesses die verantwortliche Ansprechperson bekannt. Diese wird in die Verfügung aufgenommen. Bei einem Wechsel muss der Leistungsempfänger den Leistungserbringer informieren.

5. Kosten

Der Support- und Betriebsaufwand ist für den Leistungsempfänger kostenlos. Bei Änderungen wird der Leistungsempfänger vorgängig informiert.

6. Haftung

Der Leistungserbringer lehnt jede Haftung für die Nichtverfügbarkeit infolge höherer Gewalt (z.B. längerer Stromausfall etc.) sowie für den Inhalt der Daten ab.

Der Leistungserbringer übernimmt grundsätzlich keine Haftung für allfällige Schäden und Folgeschäden, welche durch Betriebsstörungen, Betriebsunterbrüche oder durch Bedienungsfehler verursacht werden.

Der Leistungserbringer übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die dem Leistungsempfänger durch Missbrauch der Verbindung von Dritten entstehen. Die Verantwortung für die Richtigkeit von Informationen und Drittleistungen wie auch die entsprechenden Anspruchsrechte liegen beim jeweiligen Anbieter.

Eine Haftung für weiteren Schaden und entgangenen Gewinn wird ausdrücklich wegbedungen. Namentlich lehnt der Leistungserbringer jede Haftung ab für allfällige Schäden, die durch die Abwicklung von Geschäften auf dem elektronischen Weg erfolgten.

Der Leistungserbringer übernimmt keine Haftung bei Zugangsschwierigkeiten und Störungen im Netz von Drittanbietern (z.B. AEW, Swisscom, Sunrise etc.) oder für solche, die durch höhere Gewalt oder bei Reparaturen, Wartungsarbeiten oder Einführung neuer Technologien entstehen. Ebenso wenig kann der Leistungserbringer für Schäden, Ausfälle oder anderweitige Schwierigkeiten, die aufgrund von im Internet angebotenen Diensten entstehen, oder für Funktionsfehler von im Internet angebotener Software haftbar gemacht werden.

6.1 Ausfertigung

Vorliegendes SLA (inkl. Anhang) ist Bestandteil des Zugriffsantrags Formular 801-01.

Aarau, 18.11.2024

Kanton Aargau / DVI

Gemeindeabteilung

Fachstelle Datenaustausch

5001 Aarau

Anhang

1. Zusatzpunkte für Gemeindeverwaltungen

1.1 Datenqualität

GERES ist ein Datenreplikat. Die Datenhoheit und die Verantwortung für deren Richtigkeit liegt bei dem Leistungsempfänger. Der Leistungserbringer unterstützt den Leistungsempfänger beim Melden der Mutationen und der Sicherstellung der Datenqualität (Plausibilität und Konsistenz) wie in den nachfolgenden Punkten aufgeführt.

1.2 Fachliche und technische Fehler

GERES meldet fehlerhafte Schnittstellenmeldungen anhand eines Prüfgelsystems an das Einwohnerdienstsystem zurück. Der Leistungsempfänger ist angehalten, die so gemeldeten fachlichen und technischen Fehler innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bereinigen. Falls der Leistungsempfänger Unterstützung bei den Korrekturen benötigt, kann er sich unter Angaben der ID der betroffenen Person/en beim Leistungserbringer melden. Der Leistungserbringer mahnt den Leistungsempfänger, falls technische oder fachliche Fehler mehr als zwei Wochen nicht bearbeitet werden.

1.3 Statistiklieferung BFS (99)

Die Statistiklieferung (99) an das Bundesamt für Statistik (BFS) wird durch den Leistungserbringer für den Leistungsempfänger ausgelöst. Der Leistungsempfänger wird vorgängig durch den Leistungserbringer über die anstehende Erhebung per E-Mail informiert.

Nach erfolgter Datenverarbeitung durch das BFS werden Regelverletzungen, die auf fehlerhafte Angaben hinweisen, an die Einwohnerdienstsoftware zurückgemeldet (eCH-0099: validationReport).

Fehlerhafte Angaben müssen bis Ende Lieferperiode bereinigt werden. Erfolgte Bereinigungen müssen dem Leistungserbringer gemeldet werden, damit die Lieferung nochmals ausgelöst werden kann. Falls der Leistungsempfänger Unterstützung bei den Korrekturen benötigt, kann er sich unter Angabe der ID der betroffenen Person/en und der Regelnummer beim Leistungserbringer melden.

1.4 Validierungen BFS (94)

Der Leistungsempfänger kann beim Leistungserbringer das Auslösen von Validierungen (94) bestellen. Das Auslösen der Validierung wird per E-Mail bestätigt. In den Statistik-Liefermonaten können nicht jederzeit Validierungen ausgelöst werden (siehe Erläuterungen des BFS).

Nach erfolgter Datenverarbeitung durch das BFS werden Regelverletzungen, die auf fehlerhafte Angaben hinweisen, an die Einwohnerdienstsoftware zurückgemeldet. Diese müssen zeitnah bereinigt werden. Falls der Leistungsempfänger Unterstützung bei den Korrekturen benötigt, kann er sich unter Angabe der ID der betroffenen Person/en und der Regelnummer beim Leistungserbringer melden.

1.5 Softwarewechsel

Wechsel der Gemeinde-Software sind unter Angabe der folgenden Punkte frühzeitig dem Leistungserbringer zu melden:

- Termin Datenabzug
- Bestehende Software, neue Software und zuständige Person seitens neuem SW-Anbieter
- Geplanter Termin Wiederaufnahme Mutationen
- Ist eine Umschlüsselung geplant?

Die Projektleitung für Softwarewechsel wird nicht vom Leistungserbringer erbracht.

Der Leistungsempfänger muss sicherstellen, dass genügend Zeit eingerechnet wird, damit vor Datenabzug ein Datenabgleich über alle aktiven und inaktiven Personen gemäss eCH-0020 mit Bereinigung auf der alten Software durchgeführt werden kann.

Die Gemeinde kann erst nach schriftlicher Freigabe durch den Leistungserbringer die Mutationstätigkeit wieder aufnehmen. Die Freigabe erfolgt, nachdem der erste Datenabgleich über alle aktiven und inaktiven Personen mit der neuen Software im Sinne eines erfolgten Datenupdates durchgeführt werden konnte. Erfahrungsgemäss ist ab Datenabzug mit einem einmonatigen Unterbruch der Mutationstätigkeit zu rechnen.

Auf Nachfrage kann beim Leistungserbringer vor Datenabzug ein Gesamtbestand (eCH-0020v3 forgiving) für Testzwecke zur Verfügung gestellt werden.

Der Leistungserbringer behält sich vor, Umschlüsselungen aus technischen Gründen abzulehnen.

1.6 Gemeindefusion

Bewilligte Gemeindefusionen werden in GERES in der Regel in den ersten beiden Januarwochen durchgeführt. Der Leistungserbringer erstellt aufgrund der von dem Leistungsempfänger erhaltenen Informationen eine Checkliste und bespricht diese in einem Kick-Off-Meeting mit dem Leistungsempfänger und dem zuständigen SW-Anbieter.

Die Datenmigration in der Gemeinde-Software muss zwingend gemäss den Vorgaben im eCH-0020 Standard erfolgen, damit die fusionierten Daten kompatibel mit dem Datenstand in GERES sind. Dies betrifft im speziellen aber nicht ausschliesslich der Migration von mehrfach vorhandenen Personen.

Der Leistungsempfänger muss sicherstellen, dass genügend Zeit eingerechnet wird, damit vor Datenabzug ein Datenabgleich über alle aktiven und inaktiven Personen gem. eCH-0020 mit Bereinigung auf den alten Gemeindeständen durchgeführt werden kann.

Auf Nachfrage kann beim Leistungserbringer vor Datenabzug ein Gesamtbestand (eCH-0020v3 forgiving) für Testzwecke zur Verfügung gestellt werden.

Die fusionierte Gemeinde kann erst nach schriftlicher Freigabe durch den Leistungserbringer die Mutationstätigkeit wieder aufnehmen. Die Freigabe erfolgt, nachdem der erste Datenabgleich über alle aktiven und inaktiven Personen in der fusionierten Gemeinde im Sinne eines erfolgten Datenupdates durchgeführt werden konnte. Die Freigabe erfolgt erfahrungsgemäss drei Wochen nach der Datenmigration.