

IT Servicekatalog und SLA



Version:	2.4
Datum:	14.04.2025
Ersteller:	Patrick Langenegger
Gültigkeit	ab 01.01.2025
Klassifizierung:	Intern
Status:	Final
Dateiname:	Arbonia_IT_Servicekatalog_SLA_aktuell.docx

Dokumentinformationen

Beschreibung	Dieses Dokument umschreibt die Dienstleistungen der Arbonia IT mittels Servicekatalog und Service Level Agreement.
Empfänger / Nutzer	Geschäftsleitung, IT-Management, Controlling, Benutzer
Elektronische Dokumentenablage	G:\Projekte\AFG_IT_PROJEKTE\180_Shared ICT_Implementation\40_Services_Prozesse\ITSM\Services_SLA\Arbonia_IT_Servicekatalog_SLA_aktuell.docx
Überarbeitung	jährlich

Änderungsnachweis

Version	Datum	Status	Änderung	durch
0.5	22.05.2015	Entwurf	Initiale Erarbeitung	Langenegger-Patrick
0.9	31.07.2015	Entwurf	Ergänzungen/Anpassungen nach Gesprächen mit Business Units	Langenegger-Patrick
1.0	31.08.2015	Final	Management Summary	Langenegger-Patrick
2.0	2022-12-21	Final	Jährliche Aktualisierung	Knechtle Reto Stäheli Hampi
2.1	2023-12-21	Final	Jährliche Aktualisierung	Knechtle Reto Stäheli Hampi
2.2	2024-05-06	Final	Ergänzung Auftragsverarbeitung	Knechtle Reto
2.3	2024-12-13	Final	Jährliche Aktualisierung	Knechtle Reto Stäheli Hampi
2.4	2025-04-04	Final	Ergänzung Business Applications	Knechtle Reto

Inhaltsverzeichnis

DOKUMENTINFORMATIONEN..... 1

Abkürzungsverzeichnis..... 3

Glossar..... 4

MANAGEMENT SUMMARY5

1 ZWECK DIESES DOKUMENTS.....6

2 SERVICE-PORTFOLIO6

2.1 Servicearchitektur 6

2.2 Ausprägung der Workplace- und Benutzertypen..... 11

2.3 Servicekatalog 19

2.4 Leistungsverrechnungsmodell 36

2.5 Kalkulation der Services 36

2.6 Verrechnung der Services 36

3 GESCHÄFTSAPPLIKATIONEN – UMFANG DER LÖSUNGEN 37

4 SERVICE LEVEL AGREEMENT 38

4.1 Allgemeine Leistungen des Helpdesk..... 38

4.2 Mitwirkungspflicht der Geschäftseinheiten..... 39

4.3 Haftungsausschluss..... 39

4.4 Geheimhaltung 39

4.5 Service Levels 39

4.6 Qualitätskriterien 41

5 AUFTRAGSVERARBEITUNG 43

Abkürzungsverzeichnis

AD	Active Directory
CAL	Client Access License
CH	Schweiz
CHF	Schweizer Franken
CMDB	Configuration Management Database
EWP	Electronic Workplace
KPI	Key Performance Indicator
OLA	Operational Level Agreement
SLA	Service Level Agreement
SNMP	System Network Management Protocol
STD	Stunden
ROW	Rest of World (nicht Schweiz)
RWDS	RWD Schlatter
TCHF	Schweizer Franken in Tausend

Glossar

A-Konto-Zahlung	Teilzahlung (Zahlung auf Abschlag), steht unter dem, meist beidseitigen Vorbehalt der endgültigen Zahlung.
Active Directory	Verzeichnisdienst, welcher Benutzer, Gruppen, Computer, Dienste, Server und andere Geräte wie Drucker verwaltet.
BORM	ERP-Software des Herstellers BORM Informatik GmbH, welche bei RWDS im Einsatz ist.
Citrix	Software, welche die Möglichkeit bietet, über eine Terminalanwendung Unternehmens-Software auszuführen, ohne dass diese auf dem lokalen Client installiert ist.
Client Access License	Microsoft-Lizenz für den Zugriff von einem Client (PC, Notebook etc.) auf Microsoft Server wie z.B. File- oder Print-Server.
Configuration Management Database	Datenbank, welche die IT-Betriebsmittel (Hardware, Software etc.) verwaltet.
Desktop & Management Software (Ivanti)	Software, welche bei der Arbonia zur automatischen Softwareverteilung auf den Clients eingesetzt wird.
Hyperion	Software von Oracle, welche in der Arbonia zur Konsolidierung der Finanzkennzahlen und der Konzern-Bilanz eingesetzt wird.
Key Performance Indicator	Leistungskennzahl resp. Qualitätsparameter
Thin Client	Computer ohne lokale Programme (Zugriff auf Programme erfolgt über einen Terminal-Server z.B. mit Citrix).
ThinOS	Betriebssystem für Thin Client
TM5	Software der Firma Bellin, welche in der Arbonia für das Liquiditäts- und Zahlungsmanagement eingesetzt wird.

Management Summary

Dieses Dokument umschreibt die Dienstleistungen der Arbonia IT mittels Servicekatalog und Service Level Agreement. Die IT-Dienstleistungen im Bereich IT-Infrastruktur (Word, Excel, Mail, File, Drucken Backup, Netzwerk, Security, Telefonie etc.) werden für die Arbonia Gruppe erbracht. Für die Umsetzung von Strategien und die tägliche Abwicklung von Geschäftsprozessen stellt die Informatik den Geschäftseinheiten optimierte IT-Applikationen und Systeme zur Verfügung. Die Leistungen beinhalten Strategie, Design, Weiterentwicklung und Betrieb. Das Service-Portfolio bildet die Grundlage für die servicebasierte Leistungsverrechnung und enthält die von den Einheiten benötigten IT Services. Die wichtigsten Services sind:

- Betrieb Electronic Workplace (AD/Mail, Desktop, lokale Systeme CH, Helpdesk/Support)
- Lokale Systeme ROW (Rest of World)
- WAN – Anbindung von Standorten
- Telefonbetrieb
- ICT Security Arbonia Group
- IT Projekte – interne Leistungen/externe Berater
- SAP-Basis-Betrieb
- Applikations-Betrieb ERP (SAP) und SAP HR
- Wartung SAP-Lizenzen

Der Servicekatalog listet die inkludierten und bestellbaren IT Leistungen auf. Bestellbare IT-Leistungen sind hauptsächlich Hard- und Software. Die Preisberechnung pro Service erfolgt durch die Summe der Kosten pro Service geteilt durch die Mengeneinheiten pro Service.

Die Abbildung zeigt den jährlichen Budgetprozess auf.

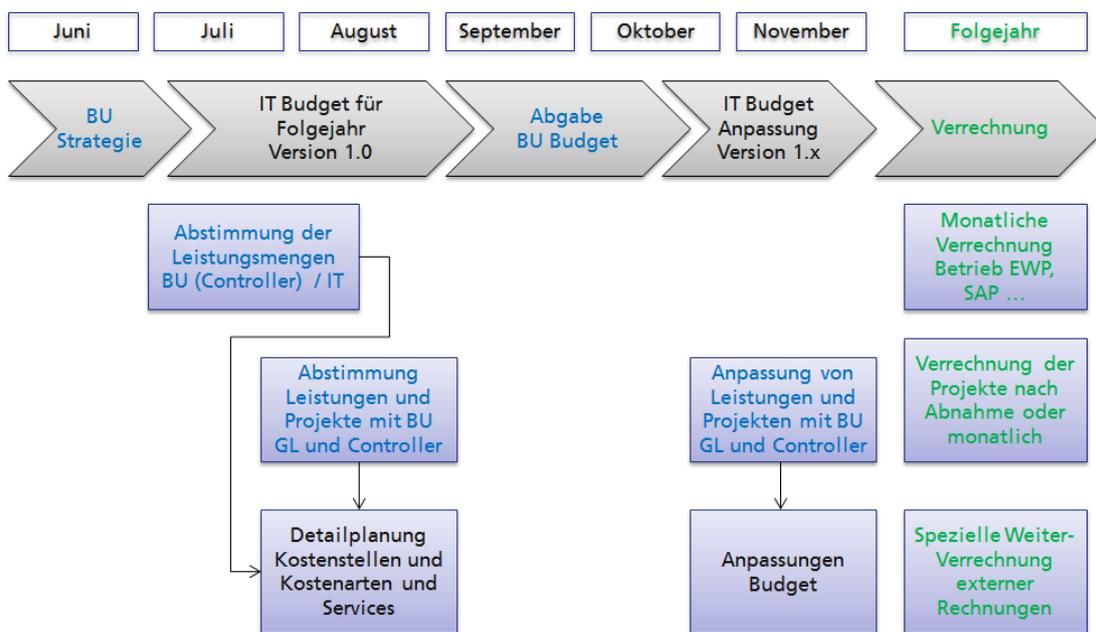


Abbildung 1: Jährlicher Budgetprozess

Die Rechnungen werden vom Controlling monatlich an die verschiedenen Geschäftseinheiten versendet und mittels monatlicher A-Konto-Zahlung beglichen. Liegen die Ausgaben Ende Jahr unter dem geplanten Budget, erfolgt eine Gutschrift an die Geschäftseinheiten, bei Budgetüberschreitungen erfolgt eine Nachverrechnung.

Des Weiteren beschreibt dieses Dokument das Service Level Agreement zur Vereinbarung der IT-Dienstleistungen zwischen den Geschäftseinheiten und der IT. Dies umfasst allgemeine Leistungen des Helpdesk, die Mitwirkungspflicht der Geschäftseinheiten (Einhaltung der Benutzungsvorschriften, Vorgehen bei Störungen) und verschiedene Service-Levels wie Verfügbarkeit, Bereitschaftszeiten, Reaktionszeiten und Qualitätskriterien.

1 Zweck dieses Dokuments

Dieses Dokument umschreibt die Dienstleistungen der Arbonia IT mittels Servicekatalog und Service Level Agreement. Die IT-Dienstleistungen im Bereich IT-Infrastruktur (Word, Excel, Mail, File, Drucken Backup, Netzwerk, Security, Telefonie etc.) werden für die Arbonia Gruppe erbracht. Die Überarbeitung dieses Dokuments erfolgt jährlich.

2 Service-Portfolio

Für die Umsetzung von Strategien und die tägliche Abwicklung von Geschäftsprozessen stellt die Informatik den Geschäftseinheiten optimierte IT-Applikationen und Systeme zur Verfügung. Die Leistungen beinhalten Strategie, Design, Weiterentwicklung und Betrieb.

Das Service-Portfolio bildet die Grundlage für die servicebasierte Leistungsverrechnung und enthält die von den Einheiten benötigten IT-Services. Somit spiegelt es den Bedarf des Leistungsempfängers (verschiedene Einheiten) wieder. Das Service-Portfolio ist aufgeteilt in die Bereiche Servicearchitektur, Ausprägung der Workplace- und Benutzertypen sowie den Servicekatalog.

Die Servicearchitektur beschreibt grob die wichtigsten Services. Dabei wird differenziert zwischen Leistungen, welche im Service inkludiert sind und auf Jahresbasis vereinbart werden und einzelnen, zusätzlich bestellbaren Leistungen, welche an die verschiedenen Einheiten verrechnet werden.

Die Definition der Workplace- und Benutzertypen umfasst die Ausprägung der IT-Arbeitsplätze (Client-Hardware, Printer, Software) sowie die verschiedenen Benutzertypen. Die wichtigste bestellbare Hard- und Software wird dargestellt, damit die Einheiten die für ihre Bedürfnisse optimale Infrastruktur beantragen können.

Der Servicekatalog basiert auf der erarbeiteten Servicearchitektur und bildet die Basis für das Service Level Agreement.

2.1 Servicearchitektur

Bei der Erstellung der Servicearchitektur wurden folgende Einflussgrößen berücksichtigt:

- Grosse Kostenblöcke
- Kosten-/Leistungs-Zuteilung zu den Services
- Globale und lokale Kosten/Leistungen
- eingesetzte Tools, bestehende Infrastrukturen
- Projektdauer – ab wann wird der Service benötigt
- Anforderungen der Geschäftseinheiten

Ziel ist, die Anzahl der Services so gering wie möglich zu halten, da sich sonst die Komplexität aufgrund der vielen Kostenzuteilungen und Verrechnungen für die Verwaltung der Services und des Budgets erhöht. Gleichzeitig soll die Granularität der Services so gross sein, dass eine kostengerechtere Serviceverrechnung erfolgt, welche die effektiv bezogenen IT-Leistungen beinhaltet.

Core-Service	Service	Beschreibung	Begründung für separaten Service
Betrieb Electronic Workplace (Desktop, Notebook, Thin Client)	AD/Mail, globale Systeme	Active Directory/Mail inkl. andere globale Systeme (Hyperion, TM5 etc.) und Internet	<ul style="list-style-type: none"> • globaler Service für alle Einheiten
	Desktop	Installation/Bereitstellung Standard Client mit definierter Software (Windows, Office, Browser, Antivirus etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • globaler Service • für alle verfügbar
	Lokale Systeme CH	Alle lokalen Systeme in der Schweiz wie File-, Print- und andere Server, Netzwerk, Datacenter, lokales Internet	<ul style="list-style-type: none"> • lokaler Service inkl. Hard- und Software • inkl. Personalkosten
	Helpdesk/Support	Lokaler Helpdesk/Support inkl. Auslieferung Desktop, Notebook, Thin Client	<ul style="list-style-type: none"> • lokaler Service
Lokale Systeme ROW	/	Alle lokalen Systeme ausserhalb der Schweiz wie z.B. File- oder Print-Server, Netzwerk, Datacenter, lokales Internet	<ul style="list-style-type: none"> • enthält Anteil globale Personalkosten • enthält keine lokalen Personalkosten • enthält keine Hard- und Software
ICT Security Arbonia Group	/	Planung, Umsetzung, Überprüfung und Verbesserung der Informationssicherheit im Konzern	<ul style="list-style-type: none"> • globaler Service
WAN	/	Anbindung von Standorten	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten werden von anzubindenden Einheiten bezahlt
Telefonbetrieb	/	Telefonanlage inkl. Wartung/Support	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb für lokale Einheiten in CH (ohne Standorte im Ausland)
ICT Anschaffungen	/	Beschaffung von Hard- und Software	<ul style="list-style-type: none"> • Hard- und Software (z.B. auch für neue Standorte einzelner Einheiten)
IT Projekte	/	IT-Projektleistungen für Fachbereich	<ul style="list-style-type: none"> • Verrechnung Projektkosten (nach Aufwand)
SAP Basis	/	Bereitstellung SAP-Infrastruktur (ohne Applikationsbetrieb SAP)	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb SAP-Infrastruktur nur für Einheiten mit SAP
Applikations-Betrieb ERP	/	Wartung und Pflege der SAP-Applikation ERP	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb SAP ERP für Einheiten der Division
Applikations-Betrieb HR	/	Wartung und Pflege der SAP-Applikation HR	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb SAP HR für Einheiten der Division
IT Projekte – externe Berater/Kosten	/	Externe Applikations-Projektleistungen für Fachbereich	<ul style="list-style-type: none"> • Verrechnung externe Projektkosten (nach Absprache mit Fachbereich)
Abschreibungen Projekte Fachbereich	/	Abschreibungen aufgrund von Projekten	<ul style="list-style-type: none"> • Verrechnung von Abschreibungen
Wartung SAP-Lizenzen	/	Beschaffung und Wartung SAP-Lizenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Verrechnung SAP-Wartung

Tabelle 1: Übersicht Services

Mit der Aufteilung des Service „Betrieb Electronic Workplace“ wird der Anteil an Kosten (Personal, Abschreibungen, Unterhalt/Reparaturen etc.) an ausländische Gesellschaften weiterverrechnet, welcher auch zentral bezogen wird.

Für die Standorte in der Schweiz wird ein Datacenter realisiert, in welchem alle Systeme konsolidiert werden. Zudem fallen alle Personalkosten der IT-Infrastruktur-Mitarbeiter auf derselben Kostenstelle an und der lokale Support wird durch eine Abteilung gewährleistet. Somit wird der komplette Core-Service mit allen beinhaltenden Services verrechnet.

inkludierte Leistung		bestellbare Leistung, Kosten direkt an Business Unit	
Betrieb Electronic Workplace (EWP)	Benutzer	Hard-/Software	Netzwerk/Security
	Benutzeraccount	Client Access Lizenzen	Internet
	Berechtigungen	Server-Hardware	Netzwerk/WAN
	Mail/Kalender	Server Lizenzen	Antistpam, Antivirus
	Outlook Web Access	Datacenter Betrieb	Monitoring
	Mail-Synch Mobile	Betrieb Hyperion, Treasury, Intranet etc.	Backup/Restore
	Support 2nd/3rd Level		Disaster Recovery
	AD/Mail, globale Systeme (Endgeräte)		
	Hardware	Software	Netzwerk/Security
	Desktop, Notebook, Thin Client	Bereitstellung Client (Citrix, Ivanti)	Endpoint Security
	CAD-Workstation		Patching
	Bildschirm	Windows, Browser, PDF etc.	
	Tablets	Microsoft Office	
		Visio, Project, CAD, Adobe etc.	
	Desktop (Endgeräte)		
	Benutzer	Hard-/Software	Netzwerk/Security
	Bereitstellung File-Server, Print-Server, lokale Systeme	Server Hardware/Lizenzen	Internet lokal
		Datacenter Betrieb	Netzwerk/WAN lokal
	Internetzugang inkl. Proxy	Printer, Multifunktionsgeräte, Beamer etc.	W-LAN (intern, Gäste)
	VPN-Zugang		Monitoring lokal
Anbindung Maschinen-PCs	Backup/Restore lokal		
Lokale Systeme CH (Endgeräte)			
Benutzer		Hard-/Software	
Helpdesk/Support	Betreuung der Lead User	Beschaffung/Auslieferung	
Support 7 x 24	Schulung neue Mitarbeiter	Client-Hardware inkl. Beamer	
Lokale Benutzer/Berechtigung	Umzüge	Helpdesk/Ticketing-Software	
Helpdesk/Support (Endgeräte)			

Tabelle 2: Servicearchitektur Betrieb Electronic Workplace

inkludierte Leistung		bestellbare Leistung, Kosten direkt an Business Unit	
Benutzer	Hard-/Software	Netzwerk/Security	
Bereitstellung File-Server (Datenablage), Print-Server, Zutritt, weitere lokale	Datacenter Betrieb	Backup/Restore lokal	
	Server Hardware/Lizenzen	Monitoring lokal	
Internetzugang inkl. Proxy	Printer, Multifunktionsgeräte, Beamer etc.	Internet lokal	
VPN-Zugang		Netzwerk/WAN lokal	
W-LAN (intern, Gäste)			
Lokale Systeme ROW (Server)			
Dienstleistungen		Netzwerk/Security	
Koordination/Vertragsverhandlung mit Partner	Anbindung der Standorte	Monitoring	
	WAN-Gebühren (monatlich)	Updates/Patches	
WAN - Anbindung von Standorten (Fixbetrag)			
Benutzer	Hard-/Software	Netzwerk/Security	
Nutzung Telefonanlage	Festnetz-Telefon	Monitoring	
Helpdesk/Support	Cordless-Telefon	Backup/Restore	
Support 7 x 24	CTI, Voicemail, Konferenz	Desaster Recovery	
Gebühren Festnetz	Betrieb Telefonanlage	Updates/Patches	
Gebühren Mobile (inkl. Abo)	Mobil-Telefon/Smartphone		
Telefonbetrieb (Endgeräte)			
Benutzer	Hard-/Software	Netzwerk/Security	
Benutzeraccount	Betrieb Infrastruktur	Monitoring	
Berechtigungen	Betrieb Subsysteme (z.B. BDE/mDE, Archivierung, Kreditoren-Workflow etc.)	Backup/Restore	
		Desaster Recovery	
		Updates/Patches	
SAP Basis (User)			

Tabelle 3: Servicearchitektur Lokale Systeme, SAP Basis

Die Servicearchitektur ergibt sich aufgrund der definierten Services und unter Berücksichtigung der Anforderungen und Einflussgrößen. Dabei wird unterschieden zwischen inkludierten Leistungen und bestellbaren Leistungen. Bestellbare Leistungen wie die Ausprägung oder Einsatzdauer von Hardware (Notebook, Desktop, CAD-Workstation) oder Zusatzsoftware (z.B. Microsoft Visio oder Adobe Acrobat) verursachen Mehrkosten, welche aufgrund der geforderten fairen Kostenverteilung nicht auf alle verteilt werden dürfen. Zudem steigt dadurch das Kostenbewusstsein, da die Abrechnung nach dem Verursacherprinzip erfolgt. Der Service ICT-Anschaffungen wird dabei nicht separat dargestellt, da er in der Service-Architektur „Betrieb Workplace“ und Telefonbetrieb enthalten ist (bestellbare Leistungen, Kosten direkt an Business Units). ICT-Projektleistungen erfordern keine Abbildung in der Service-Architektur, da es sich hier nur um Dienstleistungen in der Form von Beratung und Durchführung von Projekten handelt.

Für die Verrechnung der Dienstleistungen werden verschiedene Abnahmemengeneinheiten verwendet. Die Mengeneinheiten Endgeräte, User und Server sind Kostensammler, auf die alle Kosten mit Bezug auf diese Mengeneinheiten verrechnet werden. Alle anderen Mengeneinheiten werden 1:1 in den jeweiligen Landeswährungen, wo die Beschaffung der Leistung erfolgt, verrechnet.

Endgeräte – Wird verwendet, sofern die Anzahl der Endgeräte die Mehrheit der Kosten beeinflusst.

User – Diese Mengeneinheit wird verwendet, wenn die Anzahl der User die Hauptkosten eines Services ausmachen.

Server – Die Mengeneinheit Server wird ausschliesslich für den Service „Lokale Systeme ROW“ verwendet. Da in diesem Service nur die Personalkosten der IT aus der Schweiz weiterverrechnet werden, bilden die Anzahl der Server die einzige vernünftige Mengeneinheit für die Verrechnung.

Fixbetrag – Diese Mengeneinheit wird benötigt, sofern Leistungen (z.B. ICT Anschaffungen oder WAN-Kosten) direkt an die Geschäftseinheiten verrechnet werden.

EWP - AD/Mail – Dieser Service wird aufgrund des gemeinsamen Active Directories und des gemeinsamen Mail-Servers von allen Einheiten genutzt.

EWP - Desktop – Der Service umfasst hauptsächlich die automatische Bereitstellung des Clients mittels Citrix oder der Software-Verteilung.

EWP – Lokale Systeme CH – Die in diesem Service enthaltenen Leistungen umfassen die lokalen Systeme (File- oder Print-Server, Netzwerk, Datacenter etc.) in der Schweiz (inkl. Personalkosten) und werden mit Personal aus der Schweiz abgedeckt. Darum wird diese Service-Leistung ausschliesslich von den Einheiten in der Schweiz genutzt.

EWP – Helpdesk/Support – Die in diesem Service enthaltenen Leistungen umfassen hauptsächlich Personalkosten von Arbonia Services AG für den Helpdesk und Support in den Sprachen Deutsch, Englisch, sowie für die Auslieferung und Installation von Hard- und Software vor Ort. Die lokalen Personalkosten im Ausland sind nicht Teil dieses Services und werden im lokalen IT-Budget der Einheit abgebildet.

Lokale Systeme ROW – Die in diesem Service enthaltenen Leistungen umfassen hauptsächlich Personalkosten von Arbonia Services AG für Beratung und Betrieb der lokalen Systeme. Die Beschaffung der lokalen Systeme erfolgt über den Service „ICT Anschaffungen“. Die lokalen Personal- und Wartungskosten sind nicht Teil dieses Services und werden im lokalen IT-Budget der Einheit abgebildet.

Die weiteren Services werden im Servicekatalog beschrieben.

2.2 Ausprägung der Workplace- und Benutzertypen

Die nachfolgende Tabelle zeigt die verschiedenen Workplace-Typen wie Notebooks, Desktops und Thin Clients als auch die verschiedenen Benutzertypen (Office-Worker, Power-User, Mobiler User etc.) auf, welche aufgrund der eingesetzten Plattformen und der unterschiedlichen Anforderungen in den Geschäftseinheiten zum Einsatz kommen. Die Maschinen-PCs, welche in der Produktion für die Anbindung von Maschinensteuerungen verwendet werden, sind nicht separat aufgelistet. Wenn kein Standard Desktop der Arbonia eingesetzt werden kann, wird jeweils ein vom Maschinenhersteller individuell konfigurierter PC installiert. Sämtliche Maschinensteuerungs-PCs werden in die Mengen mitaufgenommen, da diese Supportaufwand benötigen und auf Server-Systeme zugreifen.

Benutzertyp	Workplace Desktop Standard	CAD-/Grafik-Arbeitsplatz	Notebook	Nicht Arbonia PC	x	optimal
					x	möglich
					nicht sinnvoll/ nicht möglich	
Office User	x		x			
Heavy User		x				
Mobiler User			x			
Externe (z.B. Händler, Partner)						

Tabelle 4: Ausprägung der Benutzer- und Workplace-Typen

Office User – Diese Benutzer verwenden Standard-Office-Programme wie Word, Excel, PowerPoint und Outlook sowie einen Internetbrowser und häufig ein GUI für den Zugriff auf die ERP-Software der entsprechenden Einheit (z.B. SAP oder BORM). Die Anforderungen an die Hardware-Leistung (Arbeitsspeicher, Festplatte und Grafikkarte) entsprechen den aktuellen Werten eines durchschnittlichen PCs.

Heavy User – Nebst den Programmen, welche auch der Office User benutzt, hat dieser Benutzer aufgrund von CAD- und/oder Grafikprogrammen deutlich höhere Anforderungen an die Hardware.

Mobiler User – Der mobile User nutzt die gleiche Software wie der Office User, benötigt im Gegensatz zu diesem die Hardware vermehrt unterwegs an Sitzungen, für Präsentationen, externe Arbeiten oder im Aussendienst.

Externe – Bei verschiedenen Einheiten gibt es Externe (z.B. Händler), welche auf Systeme zugreifen. Diese besitzen Username und Passwort für den Systemzugriff, verfügen aber nicht über einen Client der Arbonia.

In der Arbonia sind verschiedene Ausprägungen von Client-Hardware im Einsatz. Dabei wird differenziert zwischen einem Desktop Standard, Desktop Light, einem CAD-/Grafik-Arbeitsplatz (Workstation) und Notebooks. Die Arbonia verfügt über einen Konzernvertrag mit HP, über welchen sämtliche Hardware beschafft wird. Die lokalen IT-Infrastruktur-Verantwortlichen können mit ihrem User selbständig Hardware über den HP-Shop bestellen. Die Beschaffung von anderer Client-Hardware erfolgt nur in Ausnahmefällen und muss mit der IT und dem zentralen Einkauf abgestimmt werden. Ziel ist es, die Hardware möglichst lange einzusetzen, um Kosten zu sparen. Als Office-Version wird mindestens Office

2016 (oder neuer) eingesetzt. Sämtliche Hard- und Software muss mittels elektronischem Antragswesen beantragt und bewilligt werden.

Beschreibung	Workplace	Desktop Standard	Mobile Workstation (CAD-/Grafik-Arbeitsplatz)	Notebook
LAN-Anschluss		x	x	-
Hardware (Details siehe Ausprägung Workplaces)		<ul style="list-style-type: none"> • Intel i5 • 16 GB RAM • 256GB SSD 	<ul style="list-style-type: none"> • Intel Core i7 • 16 / 32 GB RAM 	<ul style="list-style-type: none"> • AMD Ryzen • 16 GB RAM • SSD Drive
Preis Hardware CHF		680.-	2'310.-	930.-
Preis Bildschirm CHF		27" Flachbildschirm (200.-)		
Lieferzeiten		15 Werkstage	5 Wochen	15 Werkstage
Einsatzdauer/Lifecycle		5 - 7 Jahre	4 – 6 Jahre	
Drucken (Details siehe Ausprägung Drucker)		auf Netzwerkdrucker	<ul style="list-style-type: none"> • Netzwerkdrucker • Lokale Drucker (z.B. Aussendienst @Home) 	
Software (Details siehe Software Desktops und Notebooks)		<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 (x64) • Office 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 (x64) • Office 2016 	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 (x64) • Office 2016

Tabelle 5: Übersicht Workplace-Typen

Desktops / CAD	HP Elite SFF 800 G9 	HP ZBook Fury 16 G11 Mobile Workstation 
Preis	680.- CHF	2'310.- CHF
Einsatz in der Arbonia	Alle Einheiten	Alle Einheiten
Workplace-Typ	Desktop Standard	Mobile Workstation (CAD-/Grafikarbeitsplatz)
CPU	Intel i5	Intel Core i7
RAM	16 GB DDR5	16/32 GB DDR5
Harddisk	SSD 256 GB	SSD 512 GB
Bildschirm	27" Flachbildschirm (nicht in Desktop-Preis enthalten)	
Lieferzeiten	15 Werkstage	5 Wochen
Einsatzdauer/Lifecycle	5 - 7 Jahre	4 - 6 Jahre
Garantie	3 Jahre next Business Day Onsite Hardware Support	3 Jahre next Business Day Onsite Hardware Support
Zubehör	<ul style="list-style-type: none"> • Tastatur • Maus 	<ul style="list-style-type: none"> • Tastatur • Maus
Betriebssystem	Windows 11 (x64)	Windows 11 (x64)
Software (nicht in Hardware-Preis enthalten)	<ul style="list-style-type: none"> • Office 2016 Standard (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) oder höher (jeweils in Landessprache) • Google Chrome • Endpoint Security Software • PDF Viewer/Writer • Screenshot Tool • CAD-Viewer • Visio-Viewer • Optionale Software (siehe Liste) 	

Tabelle 6: Übersicht Desktops

Notebooks	HP EliteBook 835 G11 	HP EliteBook 845 G11 	HP EliteBook x360 1040 G11 	HP ZBook Fury 16 G11 
Preis	930.- CHF		1'430.- CHF	2'310.- CHF
Einsatz in der Arbonia	Alle Einheiten			
Workplace-Typ	Notebook		Convertible	Mobile Workstation(CAD-/Grafik-Arbeitsplatz)
CPU	AMD Ryzen 5		Intel Core U5	Intel Core i7
RAM	16 GB DDR5			16/32 GB DDR5
Harddisk	SSD (Solid State Disk) 256 GB			SSD 512 GB
Bildschirm/ Auflösung	13.3 Zoll / Full HD (1920x1080)	14 Zoll / Full HD (1920x1080)	14 Zoll / Full HD (1920x1080)	16 Zoll / Full HD (1920x1080) dedizierte NVIDIA Grafikkarte 8/12 GB
Abmessungen (B x T x H)	30 x 21.5 x 1.6 cm	31.6 x 22.5 x 1.6 cm	31.4 x 22.0 x 1.5 cm	36.3 x 25 x 2.9 cm
Akkulaufzeit	ca. 6 - 9 Stunden	ca. 6 - 9 Stunden	ca. 6 - 9 Stunden	ca. 6 - 9 Stunden
Gewicht	1.3 kg	1.41 kg	1.38 kg	2.35 kg
Lieferzeiten	15 Werkstage			
Einsatzdauer (Lifecycle)	4 - 6 Jahre			
Garantie	3 Jahre next Business Day Onsite (only Hardware Support)			
Zubehör	Dockingstation, Notebook-Tasche, Tastatur, Maus, Pen (Convertible)			
Externer Bildschirm	27" Flachbildschirm (optional, nicht in Preis enthalten)			
Betriebssystem	Windows 11 (x64)			
Touchscreen	Nein		Ja	Nein
Netzwerkanschlüsse	WLAN, WWAN optional		WLAN, WWAN	LAN, WLAN, WWAN optional
Software (nicht in Hardware-Preis enthalten)	<ul style="list-style-type: none"> • Office 2016 Standard (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) oder höher (jeweils in Landessprache) • Google Chrome • Antivirus-Software • PDF Viewer/Writer • Screenshot Tool • CAD-Viewer • Visio-Viewer • Optionale Software (siehe Liste) • VPN-Client oder Citrix-Portal für Zugriff auf Geschäftsdaten/Applikationen 			

Tabelle 7: Übersicht Notebooks

Für die Beschaffung von Printern und Multifunktionsgeräten besteht ein Konzernvertrag. Die Beschaffung von anderer Hardware erfolgt nur in Ausnahmefällen und muss mit der IT und dem zentralen Einkauf abgestimmt werden. Die Konzernverträge beinhalten Service und Wartung, Verbrauchsmaterial sowie die Installation. Die Kosten setzen sich aus den monatlichen Mietkosten pro Gerät sowie den Print-Kosten zusammen. Diese betragen 0.6 Rappen (0.006 CHF) pro Schwarz/Weiss-Seite und 3.9 Rappen (0.039 CHF) pro Farb-Seite. Die nachfolgende Tabelle zeigt sämtliche Geräte, welche bei Arbonia im Einsatz sind.

Printer und Multifunktionsgeräte	Bizub C250i color	Bizhub C360i color	Bizhub C450i color	Bizhub C550i color
				
Kosten pro Seite (schwarz/weiss und farbig)	0.7 Rappen (0.00682 CHF) pro schwarz/weiss Seite			
	4.3 Rappen (0.0429 CHF) pro Farbseite			
Service/Verbrauchsmaterial	Installation und Lieferung inklusive			
Installationskosten	Keine Kosten für Installation und Lieferung			
Vertragslaufzeit	48 Monate			
Kosten für Miete pro Monat	68.13 CHF	82.89 CHF	101.81 CHF	119.64 CHF
Funktionen	Drucken, kopieren, scannen			
Optionale Funktionen	Lochen, heften, faxen			
Format	A4/A3			
Leistung	25 Seiten/Minute (A4)	36 Seiten/Minute (A4)	45 Seiten/Minute (A4)	55 Seiten/Minute (A4)
Anschlüsse	Netzwerk, USB			
Duplex	Ja			

Tabelle 8: Übersicht Printer und Multifunktionsgeräte

Printer und Multifunktionsgeräte	Bizhub 360i s/w	Bizhub C3350i color	Bizhub 4050i s/w
Kosten pro Seite (schwarz/weiss und farbig)	0.7 Rappen (0.00682 CHF) pro schwarz/weiss Seite		
Service/Verbrauchs-material	Installation und Lieferung inklusive		
Installationskosten	Keine Kosten für Installation und Lieferung		
Vertragslaufzeit	48 Monate		
Kosten für Miete pro Monat	70.37 CHF	28.59 CHF	22.13 CHF
Funktionen	Drucken, kopieren, scannen		
Optionale Funktionen	Lochen, heften, faxen		-
Format	A4/A3	A4	
Leistung	36 Seiten/Minute (A4)	33 Seiten/Minute (A4)	40 Seiten/Minute (A4)
Anschlüsse	Netzwerk, USB		
Duplex	Ja		

Tabelle 9: Übersicht Printer und Multifunktionsgeräte

Printer	Bizub C3300i color	Bizhub 4000i s/w	Bizhub 5000i s/w
			
Kosten pro Seite (schwarz/weiss und farbig)	0.7 Rappen (0.00682 CHF) pro schwarz/weiss Seite		
	4.3 Rappen (0.0429 CHF) pro Farbseite		
Service/Verbrauchs-material	Installation und Lieferung inklusive		
Installationskosten	Keine Kosten für Installation und Lieferung		
Vertragslaufzeit	48 Monate		
Kosten für Miete pro Monat	14.62 CHF	4.42 CHF	7.56 CHF
Funktionen	Drucken		
Format	A4		
Leistung	33 Seiten/Minute (A4)	40 Seiten/Minute (A4)	50 Seiten/Minute (A4)
Anschlüsse	Netzwerk, USB		
Duplex	Ja		

Tabelle 10: Übersicht Printer

Telefonie	Poly Voyager Focus 2	Plantronics Calisto	Avaya Dect 3730
			
Preis	140.- CHF	110.- CHF	330.- CHF
Einsatz in der Arbonia	Schweiz		RWD
Einsatzort	Arbeitsplatz	Meeting room, Arbeitsplatz	Produktion
Sprechzeit	Bis zu 12h	Bis zu 7h	Bis zu 16h
Verbindung	Bluetooth		-
Gewicht	155g	209g	114g

Tabelle 11: Übersicht Headsets und Telefone

Nebst der auf allen Clients installierten Standard-Software gibt es weitere Software und Tools. Diese werden aufgrund der Anforderungen der Geschäftseinheit und/oder der Abteilung, in welcher Mitarbeiter tätig sind, benötigt. Das Ziel ist, wenn immer möglich kostenfreie Tools wie z.B. ein PDF-Writer für das Erstellen von PDF-Dateien oder Viewer (CAD, Visio) für das Betrachten von Dateien zu nutzen. Sämtliche Software muss mittels elektronischem Antragswesen beantragt und bewilligt werden. Teilweise sind Lizenzen (z.B. CRM) bereits im Service-Preis enthalten. Die nachfolgende Liste zeigt einen Auszug aus der Liste Software/Tools.

Software/ Tools	Beschreibung	Geschäftseinheiten	Anwendergruppen	Preis für Lizenz in CHF
1Password	Sicherere Speicherung/Verwaltung von Passwörtern	alle	alle	auf Anfrage
Adobe Acrobat	PDF-Dokumente bearbeiten	alle	alle	240.- p. a.
Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign	Bildbearbeitung für Inserate, Werbung, Grafiken	alle	Marketing	auf Anfrage
Autodesk Inventor Series	CAD-Software für 2D/3D	alle	Beratung Entwicklung	auf Anfrage
Autodesk CAD light	CAD-Software für 2D	alle	Beratung Entwicklung Technik	auf Anfrage
BORM	ERP-Software	RWDS	alle	**
Datenaustausch extern Filecloud	Tool für den Austausch grosser Daten mit Partnern, Lieferanten	alle	alle	42.- p. a.
DocuSign	Elektronische Signaturen	alle	alle	2.-- / Pro Umschlag
Hyperion	Finanzkonsolidierung im Konzern	alle	Controlling Finanzen	*
Mail-Synchronisation	Synchronisation von Mails auf mobile Geräte	alle	alle	*
MS Project	komplexe Projektpläne erstellen	alle	alle	550.-
MS Visio	grafische Darstellungen erzeugen	alle	alle	210.-
Remotezugriff	Zugriff auf Applikationen von extern (Citrix oder Client VPN)	alle	alle	*
SAP	Software für SAP-Zugriff	alle	alle	*
Strat & Go	Performance-Management		KL/GL Controlling	*
Microsoft Teams	Online Meetings, Collaboration	Alle	Alle	180.- p.a.
Telefonie	Konferenzen, Voicemail, Wahl ab PC	alle	alle	*
TM5	Treasury-Software im Konzern	alle	Controlling Finanzen	*

Tabelle 12: Übersicht Software/Tools

* in Servicepreis enthalten (keine weiteren Kosten)

** Kosten werden durch lokale IT-Einheit verrechnet

2.3 Servicekatalog

Der Servicekatalog umschreibt sämtliche Services, welche die Arbonia IT anbietet. Der Katalog listet die inkludierten und bestellbaren IT Leistungen auf und basiert auf der Servicearchitektur. Dabei werden die Services inkl. der wichtigsten Qualitätsparameter (KPI) wie Verfügbarkeiten, Reaktionszeiten, Lieferzeiten und weitere Punkte definiert. Die einzelnen Services sind zur besseren Identifikation nummeriert (A=Applikation, I=Infrastruktur).

Die Übersicht zeigt die Servicepreise, die Mengeneinheiten sowie die Geschäftseinheiten, bei welchen aus der Sicht des Leistungserbringers (Arbonia Management AG – Informatik) die Services eingesetzt werden.

Service (Kermi DD, ROZ, LIG, DIM?)	Servicepreis in CHF	Mengeneinheit	Arbonia	RWDS	Bekon-Koralle	Joro, Interwand, TPO	Prüm, Garant, Invado
AD/Mail	190.-	Endgeräte	x	x	x	x	x
Desktop	231.-	Endgeräte	x	x	x	x	x
Lokale Systeme CH	1'313.-	Endgeräte	x	x	x	x	
Helpdesk/Support	347.-	Endgeräte	x	x	x	x	
Betrieb Electronic Workplace	2'081.-	Endgeräte	x	x	x	x	
Lokale Systeme ROW	174.-	Server					x
ICT Security Arbonia Group	432.-	Anzahl Mitarbeiter (white collar) pro Gesellschaft	x	x	x	x	x
WAN	/	Fixbetrag (CHF)	x	x	x	x	x
Telefonbetrieb Schweiz	324.-	Endgeräte	x	x			
ICT Anschaffungen	/	Fixbetrag (CHF)	x	x	x	x	x
IT Projekte	700.-/Tag	Tage	x	x	x	x	x
SAP Basis	197.-	User	x	x	x		
Applikations-Betrieb ERP	3'352.-	User	x	x			
Applikations-Betrieb HR	11'016.-	User	x	x	x		
IT Projekte – externe Berater/Kosten	/	Fixbetrag (CHF)	x	x			
Abschreibungen Projekte Fachbereich	/	Abschreibung (CHF)	x	x	x	x	x
Wartung SAP-Lizenzen	/	Wartung (CHF)	x	x	x		x

Tabelle 13: Übersicht Servicepreise, Mengeneinheiten und eingesetzte Services pro Geschäftseinheit

I101	AD/Mail, globale Systeme
Beschreibung	Beinhaltet den Betrieb der globalen Systeme, welche von allen genutzt werden. Sämtliche Komponenten (Server, Lizenzen, Netzwerk etc.) werden laufend aktualisiert und überwacht.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb Active Directory und Mail <ul style="list-style-type: none"> ○ Benutzeraccounts und Berechtigungen ○ Mail und Kalender inkl. Antispam und Antivirus ○ Mail-Synchronisation auf mobile Geräte • Betrieb Hyperion, Treasury, Intranet etc. • Server-Lizenzen und CAL-Lizenzen (für Zugriff auf Server) • Betrieb des Datacenters • Backup/Restore und Monitoring der Systeme • Disaster Recovery • Netzwerk/WAN, Internet
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Pflege der Benutzeraccounts von lokalen Usern im Ausland sowie deren Berechtigungen auf lokalen File-Servern (nicht Schweiz). • Alle IT-Projekt-Leistungen für den Fachbereich mit einem Aufwand ab einem Personentag gehören nicht zum Betrieb, sondern werden über Projekte abgewickelt (siehe A/I16).
Qualitätsgrössen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Personal, WAN, Abschreibungen, Software/Lizenzen
Geschäftseinheiten	Arbonia, Garant, Invado, Prüm, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	190.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 14: Service AD/Mail

I102	Desktop
Beschreibung	Beinhaltet die automatische Installation/Bereitstellung des Standard Clients mit definierter Standard-Software (Windows, Office, Browser, Antivirus etc.). Dies erfolgt mittels Citrix oder Software-Verteilung.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung Client inkl. Standard-Software, Antivirus-Client • Betrieb Citrix und Software-Verteilung • Automatische Verteilung von Software Patches
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Client-Hardware (Desktop, Notebook, Thin Client, CAD-Workstation, Bildschirm, Tablets etc.) → Kosten direkt an Business Units • Lizenz für Office, Visio, Project, CAD, Adobe etc. • Backup der Clients (auch Notebooks) - Daten müssen zwingend auf File-Server (Datenablage auf Netzlaufwerken) gespeichert werden • Auslieferung und lokale Installation der Hardware (erfolgt durch Helpdesk/Support)
Qualitätsgrößen	Installation/Bereitstellung der Clients für die Auslieferung innerhalb von 10 Arbeitstagen
Grösste Kostenblöcke	Personal, Software/Lizenzen (Citrix, Ivanti)
Geschäftseinheiten	Arbonia, Garant, Invado, Prüm, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	231.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 15: Service Desktop

I103	Lokale Systeme CH
Beschreibung	Beinhaltet den Betrieb der lokalen Systeme, welche von allen Einheiten in der Schweiz genutzt werden. Sämtliche Komponenten (Server, Lizenzen, Netzwerk etc.) werden laufend aktualisiert und überwacht.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb File-Server (Datenablage), Print-Server und alle anderen lokalen Systeme • Internetzugang inkl. Proxy • VPN-Zugang • Server-Lizenzen • Betrieb des Datacenters • Backup/Restore lokal und Monitoring der Systeme • Netzwerk/WAN lokal, WAN-Anbindung Arbon, Internet lokal • W-LAN (intern, Gäste) • Betreuung der Maschinen-PCs (Netzwerkanbindung, Datensicherung)
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Printer, Multifunktionsgeräte, Beamer etc. → Kosten direkt an Business Units • Alle IT-Projekt-Leistungen für den Fachbereich mit einem Aufwand ab einem Personentag gehören nicht zum Betrieb, sondern werden über Projekte abgewickelt (siehe A/I16).
Qualitätsgrössen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Personal, Abschreibungen, Software/Lizenzen
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, TPO, Interwand
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	1'313.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 16: Service Lokale Systeme CH

I104	Helpdesk/Support
Beschreibung	Beinhaltet den Anwendersupport inkl. zentralem Helpdesk, den Bereitschaftsdienst (7 x 24), die Beschaffung und Auslieferung von Client-Hardware inkl. Umzüge sowie die Schulung neuer Mitarbeiter.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Helpdesk/Support gemäss definierter Zeiten im SLA <ul style="list-style-type: none"> ○ Unterstützte Sprachen: Deutsch, Englisch ○ Bereitschaftsdienst 7 x 24 inkl. Koordination der Störungsbehebung durch Dritte ○ Betreuung der Lead User • Schulung neuer Mitarbeiter im Bereich Windows/Outlook (Arbonia spezifisch) • Beschaffung und Auslieferung von Client-Hardware inkl. Printer, Multifunktionsgeräte und Beamer • technische Unterstützung bei Umzügen
nicht enthalten	/
Grösste Kostenblöcke	Personal
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	347.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 17: Service Helpdesk/Support

I10	Betrieb Electronic Workplace
Beschreibung	Beinhaltet den Betrieb der Services I101, I102, I103 und I104.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • I101 – AD/Mail, globale Systeme • I102 – Desktop • I103 – lokale Systeme CH • I104 – Helpdesk/Support
nicht enthalten	alle anderen Services
Qualitätsgrössen	siehe Services I101, I102, I103, I104
Grösste Kostenblöcke	siehe Services I101, I102, I03, I104
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	2'081.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 18: Service „Betrieb Electronic Workplace“

I113	Lokale Systeme ROW
Beschreibung	Beinhaltet den Betrieb der lokalen Systeme, welche von den Einheiten im Ausland (nicht Schweiz) genutzt werden. Sämtliche Komponenten (Server, Lizenzen, Netzwerk etc.) werden laufend aktualisiert und überwacht. Alle IT-Projekt-Leistungen für den Fachbereich mit einem Aufwand ab einem Personentag gehören nicht zum Betrieb, sondern werden über Projekte abgewickelt (siehe A/I16).
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb File-Server (Datenablage), Print-Server, Zutrittssysteme und alle anderen lokalen Systeme • Internetzugang inkl. Proxy • VPN-Zugang • Betrieb des Datacenters • Backup/Restore lokal und Monitoring der Systeme
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Lokale Personalkosten • Server-Hardware und –Lizenzen • Printer, Multifunktionsgeräte, Beamer etc. → Kosten direkt an Business Units • Internet lokal • Netzwerk/WAN lokal • W-LAN (intern, Gäste) • Betreuung der Maschinen-PCs (Netzwerkanbindung, Datensicherung)
Qualitätsgrössen	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit pro Monat 98.5% (maximaler Ausfall von 10 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	<p>Personal (nur CH) für Beratung und Betrieb</p> <p>Die Beschaffung der lokalen Systeme erfolgt über den Service I15 „ICT Anschaffungen“. Die lokalen Personal- und Wartungskosten sind nicht Teil dieses Services und werden im lokalen IT-Budget der Einheit abgebildet. Dies ist der Hauptgrund, warum der Service nur von den Einheiten im Ausland benötigt wird.</p>
Geschäftseinheiten	Garant, Invado, Prüm
Mengeneinheit	Server (virtuell + physisch) – z.B. 2 Hardware-Server mit 4 virtuellen Servern und 1 HW-Server nur physisch = 5 Server
Preis	174.- CHF pro Jahr/Server

Tabelle 19: Service „Lokale Systeme ROW“

S01	ICT Security Arbonia Group
Beschreibung	Mit der zunehmenden Vernetzung der IT Systeme, der Digitalisierung, der Cyber Kriminalität sowie den neuen Online Systemen im Internet steigen die Anforderungen an die Informationssicherheit. Der Service beinhaltet die Information Security Strategie und die dazu benötigten Prozesse und Massnahmen
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Planung, Umsetzung, Überprüfung und Verbesserung der Informationssicherheit • Feststellung des aktuellen Sicherheitsniveaus • Definition konkrete Handlungsfelder und Massnahmen
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung der lokalen / divisionalen ICT Security Prozesse / Massnahmen
Qualitätsgrössen	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Durchführung von IT-Security Audits und Awareness Kampagnen
Grösste Kostenblöcke	Personalkosten, Durchführung von konzernweiten Sicherheitsmassnahmen wie Phishing Kampagnen, Penetration Tests und Sicherheits-Scanning-Software sowie weitere Cyber Security Massnahmen
Geschäftseinheiten	Alle Gesellschaften im Konzern
Mengeneinheit	Anzahl Mitarbeiter (white collar) pro Gesellschaft
Preis	432.- CHF pro Jahr/Mitarbeiter

Tabelle 20: Service "ICT Security Arbonia Group"

I11	WAN
Beschreibung	Die WAN-Kosten für die Anbindung der Standorte werden durch die verschiedenen Einheiten bezahlt. Die Rechnung der Provider erfolgt somit direkt an die Business Units. Die unter enthalten aufgeführten Leistungen werden durch die IT erbracht, aber nicht zusätzlich verrechnet.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Koordination und Vertragsverhandlung mit Partnern • Anbindung der Aussenstellen ans Arbonia-Netzwerk • Aufbieten des externen Partners bei technischen Störungen • Monitoring der Verbindungen
nicht enthalten	/
Qualitätsgrössen	<ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden) bei Produktionsstandorten (z.B. Roggwil) • Verfügbarkeit pro Monat 98.5% (maximaler Ausfall von 10 Stunden) bei nicht produzierenden Aussenstellen (z.B. Dietikon/RWDS)
Grösste Kostenblöcke	WAN-Kosten durch Provider
Geschäftseinheiten	Arbonia, Garant, Invado, Prüm, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Fixbetrag
Preis	Abhängig von Ausfallsicherheit, Bandbreite, Standort etc.

Tabelle 21: Service WAN

I12	Telefonbetrieb Arbonia
Beschreibung	Beinhaltet den Betrieb und die Nutzung der Telefonanlage inkl. Wartung und Support.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb der Telefonanlage • Helpdesk/Support, Bereitschaftsdienst 7 x 24 inkl. Koordination der Störungsbehebung durch Dritte • Softphone mit CTI (Wahl ab PC), Konferenz, Desktop-Sharing, Präsenz-Status, Chat, Voicemail • Smartphone Integration • Vermittler-Lösung • Lizenzen • Backup/Restore lokal und Monitoring der Systeme • Disaster Recovery
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Gebühren Festnetztelefonie (Verrechnung nach Aufwand) • Gebühren Mobile (Verrechnung nach Aufwand) • Headsets, Speaker • Mobil-Telefone/Smartphone
Qualitätsgrössen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Abschreibungen, Wartung, Personal
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWD Schlatter
Mengeneinheit	Endgeräte
Preis	324.- CHF pro Jahr/Endgerät

Tabelle 22: Service Telefonbetrieb

I15	ICT Anschaffungen
Beschreibung	Die Beratung für die im Servicekatalog definierten Standardprodukte sowie deren Beschaffung erfolgt durch die IT. Die Produkte werden durch das Business mittels Freigabeprozess bewilligt.
enthalten	Beratung und Beschaffung
nicht enthalten	<p>Die Verrechnung basiert auf bestellten und abgenommenen Hard- und Softwarekomponenten (z.B. Infrastruktur für neue Filialen – PCs, Verkabelung etc.). Folgende Produkte werden weiterverrechnet und sind somit Leistungen, welche der Leistungsempfänger nach Abruf zu tragen hat und nicht im Betrieb enthalten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Client-Hardware (Desktop, Notebook, Thin Client, CAD-Workstation, Bildschirm etc.) • Lizenzen für Office, Visio, Project, CAD, Adobe etc. • Printer, Multifunktionsgeräte, Beamer etc. • Lokale Systeme ROW
Geschäftseinheiten	Arbonia, Garant, Invado, Prüm, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Fixbetrag
Preis	gemäss Hard- und Software-Auflistung im Servicekatalog oder auf Anfrage

Tabelle 23: Service ICT Anschaffungen

A/I16	IT Projekte
Beschreibung	Die Fachbereiche werden bei Verbesserungen, Neueinführungen oder der Ablösung von Applikationen oder IT-Infrastruktur-Plattformen unterstützt.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • IT Projektleitung in Zusammenarbeit der fachlichen Projektleitung • Ist Analyse, Sollkonzept, Erstellen von Pflichtenheften in Zusammenarbeit mit den Fachbereichen. • Installation und Konfiguration der Systeme inkl. Backup, Monitoring etc. • Umsetzungscoordination, Lieferanten- und Softwareauswahl <p>Die Abwicklung der Projekte erfolgt nach folgenden Grundsätzen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Definition der Anforderungen, Darstellung des Nutzen, Machbarkeit 2. Aufwandschätzung und Angebot an Fachbereich 3. Auftrag durch Business Unit, Terminierung durch IT 4. Realisierung und Funktionstest durch die IT 5. Testen und Freigabe durch Fachbereich 6. Go Live und Abnahme durch Fachbereich 7. Verrechnung der Projektkosten (bei Projekten ab einem Personentag, bzw. 700 CHF externe Kosten)
nicht enthalten	/
Geschäftseinheiten	Arbonia, Garant, Invado, Prüm, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Tage
Preis	700.- CHF pro Tag bzw. externe Projektkosten

Tabelle 24: Service IT Projekte

A09	SAP Basis
Beschreibung	Beinhaltet den Basis-Betrieb SAP und alle Dienstleistungen, die im SAP-Umfeld für die Bereitstellung und den Betrieb der SAP Infrastruktur notwendig sind.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung und Betrieb der ERP Infrastruktur inkl. Datenbank, Monitoring von Jobs und Schnittstellen und das Transportwesen • Bereitstellung und Betrieb der an SAP angebotenen Subsysteme (z.B. BDE/mDE, Archivierung OpenText, Kreditoren-Workflow etc.) • Benutzer- und Berechtigungspflege • Backup/Restore und Monitoring der Systeme • Disaster Recovery
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Mandanten- und Systemkopien, Upgrades und Support-Packages
Qualitätsgrößen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Personal
Geschäftseinheiten	Arbonia, Invado, RWDS
Mengeneinheit	User
Preis	197.- CHF pro Jahr/User

Tabelle 25: Service SAP Basis

A10	Applikations-Betrieb ERP
Beschreibung	Der Applikations-Betrieb ERP beinhaltet alle Dienstleistungen, die im SAP Umfeld und dessen Subsysteme für die Wartung und Pflege der Applikationen erbracht werden.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der Geschäftsprozesse wie Vertrieb, Produktion, Logistik und Finanzen • Wartung und Pflege der Applikationen • Anwender-Support basierend auf dem Key User Konzept des Leistungsempfängers • Anpassungen und Einstellungen, die im Rahmen von Organisationsänderungen oder Erweiterungen durchgeführt werden
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb SAP HR • Wartung der SAP-Lizenzen • Alle IT-Projekt-Leistungen für den Fachbereich mit einem Aufwand ab einem Personentag gehören nicht zum Betrieb, sondern werden über Projekte abgewickelt (siehe A/I16).
Qualitätsgrössen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Personal, Abschreibungen, Software/Lizenzen
Geschäftseinheiten	Arbonia, Invado, RWDS
Mengeneinheit	User
Preis	3'352.- CHF pro Jahr/User

Tabelle 26: Service Applikations-Betrieb ERP

A12	Applikations-Betrieb HR
Beschreibung	Der Applikationsbetrieb HR beinhaltet alle Dienstleistungen, die im SAP Umfeld für die Wartung und Pflege des Personalverwaltungssystems erbracht werden. Aus Sicherheitsgründen ist eine Trennung der ERP und HR Systeme erfolgt. Die erbrachten Leistungen sind jedoch identisch mit dem ERP Betrieb.
enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung des Geschäftsprozesses HR • Wartung und Pflege der Applikationen • Anwender-Support basierend auf dem Key User Konzept des Leistungsempfängers
nicht enthalten	<ul style="list-style-type: none"> • Wartung der SAP-Lizenzen • Alle IT-Projekt-Leistungen für den Fachbereich mit einem Aufwand ab einem Personentag gehören nicht zum Betrieb, sondern werden über Projekte abgewickelt (siehe A/116).
Qualitätsgrössen	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (maximaler Ausfall von 3.5 Stunden)
Grösste Kostenblöcke	Personal, Abschreibungen, Software/Lizenzen
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle
Mengeneinheit	User
Preis	11'016.- CHF pro Jahr/User

Tabelle 27: Service Applikations-Betrieb HR

A99	IT Projekte – externe Berater und Kosten
Beschreibung	Werden in Abstimmung mit dem Leistungsempfänger externe Leistungen (Berater und Material) für Projekte verwendet, dann erfolgt die Steuerung der Berater durch den Leistungserbringer. Der externe Partner stellt die Rechnung an den Leistungserbringer. Der Leistungserbringer ist für die inhaltliche und kommerzielle Richtigkeit verantwortlich; danach erfolgt die Weiterverrechnung an den Leistungsempfänger.
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle
Mengeneinheit	Fixbetrag in CHF
Preis	externe Projektkosten

Tabelle 28: Service IT-Projekte – externe Berater und Kosten

A80	Abschreibungen Projekte Fachbereich
Beschreibung	Aufgrund der durchgeführten und abgeschlossenen Projekte erfolgt die Weiterverrechnung an den Leistungsempfänger in Form der Abschreibungen.
Geschäftseinheiten	Arbonia, RWDS, Prüm, Garant, Invado, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Mengeneinheit	Abschreibungen in CHF
Preis	nach Aufwand

Tabelle 29: Service Abschreibungen Projekte Fachbereich

A90	Wartung SAP-Lizenzen
Beschreibung	Die Wartung der SAP Lizenzen beinhaltet die Beschaffung und Wartung der entsprechenden Lizenztypen, die aufgrund der SAP Vermessung der einzelnen Systeme benötigt werden. Die Lizenzpreise basieren auf einen Vertrag, der Konzernweit periodisch zwischen Arbonia und dem Lieferant SAP ausgehandelt wird.
Geschäftseinheiten	Arbonia Doors, ARBONIA climate, Arbonia Services, Arbonia Management, RWDS, Invado, Kermi, Bekon-Koralle
Mengeneinheit	Wartungskosten in CHF
Preis	nach Anzahl Lizenzen

Tabelle 30: Service Wartung SAP-Lizenzen

2.4 Leistungsverrechnungsmodell

Das Leistungsverrechnungsmodell umfasst die Kalkulation der einzelnen Services und deren Verrechnung. Die IT-Kosten werden nach dem im Servicekatalog definierten Verteilschlüssel, den Mengeneinheiten, auf die Gesellschaften aufgeteilt. Der Vorteil dieser Verrechnungsart besteht darin, dass die Transparenz der IT-Kosten dadurch hoch ist und die Kostenstellenleiter eine Lenkungswirkung aufgrund der abgenommenen Mengen erzielen können.

2.5 Kalkulation der Services

Durch die Kalkulation der Kosten pro Service wird der Preis für jeden Service bestimmt.

1. Erfassung sämtlicher definierter Services (Kostenträger)
2. Erfassung der IT-Kosten
 - 2.1. Personalkosten inkl. Spesen
 - 2.2. Beratungen
 - 2.3. Büromaterial und Telefon
 - 2.4. Abschreibungen
 - 2.5. Unterhalt und Reparaturen
 - 2.6. Mietaufwand und Umlagen (Gebäude, Management-Dienstleistungen)
3. Zuweisung der Kosten auf die Services
4. Erfassen der Mengeneinheiten
5. Kosten pro Geschäftseinheit und Service

Nachdem die Gesamt-Kosten pro Service bekannt sind, werden in einem nächsten Schritt die Mengen pro Geschäftseinheit erfasst. Dieser Prozess erfolgt in Abstimmung mit dem Controlling, welches die Anzahl der Mengen jährlich im Budgetprozess abnehmen muss. Die Mengen werden aus der CMDB (Endgeräte, Server) oder aus den Systemen (User) abgeleitet.

2.6 Verrechnung der Services

Die Servicekosten werden durch die Gesamtzahl der Mengen geteilt, wodurch sich der Servicepreis ergibt. Dieser wird mit der Anzahl Mengen pro Geschäftseinheit multipliziert. Die Rechnungen werden vom Controlling an die verschiedenen Geschäftseinheiten versendet. Diese werden mittels monatlicher A-Konto-Zahlung beglichen. Liegen die Ausgaben Ende Jahr unter dem geplanten Budget, erfolgt eine Gutschrift an die Geschäftseinheiten, bei Budgetüberschreitungen erfolgt eine Nachverrechnung. Unterjährige Mengenanpassungen erfolgen nur bei bedeutenden Veränderungen von mehr als 20% Abweichung der Mengen und nach Absprache mit der IT.

3 Geschäftsapplikationen – Umfang der Lösungen

Folgende SAP Module / Produkte werden in den einzelnen Gesellschaften eingesetzt (aus Leistungssicht IT Arbonia Services AG – Informatik):

Gesellschaft	SD	SAP Modul oder Produkt								
		eWM	TM	PP	PP/D S	MM	FI/CO	QM	HR	
Arbonia Services AG							X		X	
Arbonia Manag. AG							X			
Arbonia Doors AG							X			
Arbonia Doors GmbH							X			
ARBONIA climate AG							X		X	
Bekon-Koralle									X	
Invado	X	X	X	X	X	X	X	X		
RWDS							X		X	

Tabelle 31: eingesetzte SAP Module pro Gesellschaft

* Alle Schnittstellen, die in das SAP System eingreifen, aber nicht durch SAP lizenziert werden, sind hier nicht berücksichtigt.

4 Service Level Agreement

Da die Anzahl der Services überschaubar ist und sich diese bzgl. Service-Levels und Qualitätsgrößen nicht deutlich unterscheiden, wird ein SLA erstellt, in welchem alle Services abgedeckt sind. Das SLA dient zur klaren Vereinbarung der IT Dienstleistungen (Services) zwischen den Geschäftseinheiten und der IT. Ziel ist, die Kunden der IT (Geschäftseinheiten) so zu behandeln wie die Kunden der Arbonia. Die definierten Qualitätsgrößen werden gemessen, mittels Reporting berichtet und auf ihre Einhaltung überprüft. Da es sich um ein internes SLA handelt, werden keine Vertragsstrafen definiert.

Aufgrund der Anforderungen der Geschäftseinheiten müssen folgende Punkte zwingend im SLA berücksichtigt werden:

- Allgemeine Leistungen des Helpdesk/Support
- Mitwirkungspflicht der Geschäftseinheiten (IT-Weisungen etc.)
- Service Levels Verfügbarkeit (Produktion und Aussenstandorte berücksichtigen), Bereitschaftszeiten inkl. Wartungsfenster, Reaktionszeiten Qualitätsgrößen (KPIs) und deren Reporting (inkl. Festlegung von Massnahmen)

4.1 Allgemeine Leistungen des Helpdesk

Die Arbonia-IT nimmt die Störungen per Ticket, telefonisch oder per Mail entgegen. Für alle eingehenden Meldungen wird ein Ticket mit den entsprechenden Angaben eröffnet.

Leistungen Helpdesk	
Ticketerfassung durch Benutzer	http://support.arbonia.com
Hotline-Nr.	+41 71 440 55 11 Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Support-Mail-Adressen	support@arbonia.com Arbonia, RWDS, Bekon-Koralle, Joro, Interwand, TPO
Unterstützte Sprachen	Deutsch, Englisch

Tabelle 32: Leistungen Helpdesk

4.2 Mitwirkungspflicht der Geschäftseinheiten

Einhaltung der Benutzungsvorschriften - Um einen sicheren Informatik-Betrieb aufrechtzuerhalten, müssen alle Benutzer die Regeln aus den IT-Richtlinien strikte einhalten (Details siehe Dokument „Arbonia-IT-Richtlinien-Benutzer“, die allen Arbonia-Mitarbeitern abgegeben wird).

Vorgehen bei Anfrage und Störungen – Grundsätzlich muss bei Anfrage und Störungen wie folgt vorgegangen werden:

1. Benutzen Sie Ihre Unterlagen (Handbücher der Arbonia etc.).
2. Suchen Sie in der elektronischen Hilfe der Programme und im Intranet.
3. Benachrichtigen Sie den IT Support via Ticketerfassung im Helpdesksystem, per Telefon oder per Email.

4.3 Haftungsausschluss

Jede Haftung für die aus diesem SLA hervorgehenden Leistungen des Leistungserbringers ist ausgeschlossen.

4.4 Geheimhaltung

Sämtliche mit der IT befassten Mitarbeitenden unterstehen einer strengen, mit ihrer Anstellung einhergehenden Geheimhaltungspflicht. Insbesondere ist ihnen bekannt, dass es sich bei den ihnen zugänglichen Informationen um Insiderinformationen gemäss dem schweizerischen Gesetz über den Börsen- und Effektenhandel handelt.

4.5 Service Levels

Verfügbarkeit - Für die optimale Prozessunterstützung in den Geschäftseinheiten ist die Verfügbarkeit der IT Services entscheidend. Basierend auf der Wichtigkeit und Dringlichkeit der verschiedenen Geschäftsprozesse sind die entsprechenden IT-Systeme ausfallsicher konfiguriert. Die Verfügbarkeit der Systeme wird in den Qualitätsgrössen mittels KPIs definiert. Die Verfügbarkeit der IT für die Produktion wird hauptsächlich in den Services „Lokale Systeme CH“ resp. „Lokale Systeme ROW“ gemessen, die Verfügbarkeit der Aussenstandorte im Service „WAN“. Die Verfügbarkeit der Produktion und der Aussenstandorte ist zudem auch vom Service „AD/Mail“ abhängig.

Bereitschaftszeiten – Die Bereitschaftszeiten vor Ort sowie für den Bereitschaftsdienst (Pikett) lauten wie folgt:

	Tage	Zeit	Prioritätsbehebung
vor Ort (Arbon, Roggwil)	Montag - Freitag	07.00 – 12:00 Uhr 12:45 - 17.00 Uhr, (ausgenommen Feiertage und Brückentage)	Während den Bereitschaftszeiten vor Ort werden sämtliche Störungen (Priorität 1 – 4) entgegengenommen und bearbeitet.
Pikett	365 Tage im Jahr	Montag – Freitag, 17.00 – 07.00 Uhr Samstag, Sonntag sowie Feier- und Brückentage	Während den Pikett-Bereitschafts-zeiten werden sämtliche Störungen mit Priorität 1 – 2 (nur telefonisch via Hotline-Nr) entgegengenommen und bearbeitet. Störungen mit Priorität 3 und 4 werden nur zu den Bereitschaftszeiten vor Ort bearbeitet.

Tabelle 33: Bereitschaftszeiten

Zeitfenster für Wartungsarbeiten – Die Arbonia-IT kann Systeme/Dienste während den Wartungsfenstern unterbrechen, sofern dies betrieblich oder technisch notwendig ist. Das generelle Wartungsfenster liegt in der Regel zwischen Samstag, 16.00 Uhr und Sonntag 20:00 Uhr. Die Information an die Benutzer der Business Units erfolgt mindestens 2 Werktage (bei Notfällen, ansonsten mindestens 10 Werktage) im Voraus. Zusätzliche ausserordentliche Wartungsfenster können nach Abstimmung mit dem/n Leiter/n der Geschäftseinheiten eingefügt werden:

- Für umfangreiche ausserordentliche Arbeiten, die innerhalb der angeführten Wartungsfenster aus Zeitgründen nicht durchgeführt werden können.
- Kurzfristige unaufschiebbare Arbeiten, die zur Abwendung von Betriebsausfällen unbedingt notwendig sind.

Reaktionszeiten – Die unter Reaktionszeit aufgeführte Dauer bezeichnet die maximale Zeitdauer zwischen dem Eingang der telefonischen Problemmeldung bei Arbonia-IT und dem Beginn der Störungsbehebung (evtl. 2nd-Level-Support oder sogar Externe). Natürlich wird bei der Entgegennahme einer Störung durch den Pikett-Verantwortlichen versucht, die Störung sofort zu beheben.

Priorität	Art der Störung	Reaktionszeit
1, sehr hoch	Ganze Firma betroffen – Ausfall (Beispiele: SAP-Ausfall, Mail-Server-Ausfall, Netzwerk-Ausfall)	1 Stunde
2, hoch	Ganze Firma betroffen – Workaround möglich (Beispiel: Ausfall VPN China, VPN via Arbon) Ganze Abteilung betroffen – Ausfall (Beispiel: Ausfall eines Abteilungs-Servers)	2 Stunden
3, normal	Ganze Firma betroffen – Weiterarbeit möglich (Beispiel: Ausfall der Intranet-Homepage) Ganze Abteilung betroffen – Workaround möglich (Beispiel: Drucker funktioniert nicht, auf anderem Netzwerk-Drucker kann jedoch gedruckt werden) Einzelner Benutzer betroffen – Ausfall (Beispiel: Drucken funktioniert nicht)	8 Stunden
4, niedrig	Ganze Abteilung betroffen – Weiterarbeit möglich (Beispiel: Ausdruck ist nicht mehr einwandfrei, z.B. Flecken auf Blatt) Einzelner Benutzer betroffen – Workaround möglich (Beispiel: Mail an einen bestimmten Empfänger ist zur Zeit nicht möglich, Workaround: Botschaft per Telefon dem Empfänger überbringen.)	innerhalb 1 Woche

Tabelle 34: Reaktionszeiten

4.6 Qualitätskriterien

Um die Qualität von einem Service zu definieren, können verschiedene Kriterien festgelegt werden. Mögliche Dimensionen sind Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Funktionalität. Die Verfügbarkeit der Services wird bereits mittels Monitoring durchgeführt. Die Messung der Performance und Funktionalität ist zum heutigen Zeitpunkt nur über die Benutzerumfrage möglich.

Allgemeine KPIs	Qualitätsgrösse	Messpunkt
Benutzerzufriedenheit allgemein	90% aller IT-User beurteilen die IT gesamthaft mit gut oder sehr gut	jährliche Benutzerumfrage
Performance IT Infrastruktur	60% aller IT-User beurteilen die Performance mit gut oder sehr gut	jährliche Benutzerumfrage
Funktionalität IT Infrastruktur	85% aller IT-User beurteilen die Funktionalität mit gut oder sehr gut	jährliche Benutzerumfrage

Tabelle 35: Qualitätskriterien für alle Services

Service	Qualitätsgrösse	Messpunkt/Parameter
AD/Mail	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
Desktop	Installation/Bereitstellung der Clients für die Auslieferung innerhalb von 10 Arbeitstagen.	Lieferzeiten (Antrag bis Auslieferung)
Lokale Systeme CH	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std.)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
Lokale Systeme ROW	Verfügbarkeit pro Monat 98.5% (max. Ausfall von 10 Std.)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
WAN	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% bei Produktionsstandorten (z.B. Roggwil)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
	Verfügbarkeit pro Monat 98.5% (max. Ausfall von 10 Std.) bei nicht produzierenden Ausstellen (z.B. Dietikon/RWDS)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
Telefonbetrieb Arbonia	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std.)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
SAP Basis	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std.)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
Applikations-Betrieb ERP	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User
Applikations-Betrieb HR	Verfügbarkeit pro Monat 99.5% (max. Ausfall von 3.5 Std)	Berechnung: Ausfalldauer und Anzahl betroffene User

Tabelle 36: Qualitätskriterien pro Service

Die KPIs werden quartalsweise mit dem IT-Status-Bericht versendet. Zusätzlich werden diese einmal pro Jahr im IT-Board besprochen.

5 Auftragsverarbeitung

Für die Erbringung der in diesem SLA beschriebenen Dienstleistungen wird mit jeder Gesellschaft ein Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen. Diese SLA ist Bestandteil/Anhang dieses Vertrags. Folgende Subunternehmer/Dienstleister sind für den Auftragsverarbeiter (Arbonia Services AG) tätig:

Name	Tätigkeit
Arbonia Management AG, 9320 Arbon, Schweiz (Datenhaltung Schweiz)	Interne Weitergabe von Informationen z.B. E-Schulungen, statistische Auswertungen, Versand von Konzerninformationen, Internal Audits
Microsoft, 8058 Zürich, Schweiz (Datenhaltung Schweiz)	Anbieter Cloud Software / Microsoft 365
Metacompliance, Dublin, Irland (Datenhaltung Irland)	Anbieter für E-Learning im Security Awareness Bereich
Umfrageonline.ch, 8808 Pfäffikon, Schweiz (Datenhaltung Irland / Deutschland)	Software für die Messung der Benutzerzufriedenheit
Swisscom, 3050 Bern, Schweiz (Datenhaltung Schweiz)	Verwaltung Verträge für Mobiletelefonie CH Mitarbeiter
Infoguard, 6340 Baar, Schweiz (Datenhaltung Schweiz)	Technisch Überwachung / Security Systeme (Logauswertung, Cyber Defense)
Sophos, 8953 Dietikon, Schweiz (Datenhaltung Deutschland)	Technisch Überwachung / Security Systeme (Logauswertung, Cyber Defense)
DocuSign, 80333 München, Deutschland (Datenhaltung EU)	Software für Elektronische Signatur
Atlassian / Jira, Sidney, Australien (Datenhaltung Niederlande)	Anbieter für Projektmanagement Software
Planisware / Orchestra, 92320 Chatillon, Frankreich (Datenhaltung Deutschland)	Anbieter für Projektmanagement Software
SAP Signavio, 2504 Biel, Schweiz (Datenhaltung Deutschland)	Software für Prozessmanagement Software
Sponge Germany GmbH, 10623 Berlin, Deutschland (Datenhaltung Deutschland)	Anbieter für E-Learning im Compliance Bereich

Tabelle 37: Auftragsverarbeiter