Finanzdirektion
Amt für Informatik und Organisation

Anhang «Glossar»

vom [DATUM]

zum [Rahmenvertrag oder Bestellung betreffend …]

1. Einleitung

Für das gesamte Vertragswerk gelten insbesondere die nachfolgenden Begriffe, Abkürzungen und Rechtsgrundlagen. Darüber hinaus verwendete, nicht gemeingebräuchliche Begriffe und Abkürzungen richten sich

1. nach dem ITSM-Glossar des Kantons Bern (www.be.ch/itsm); und
2. nach ITIL V3 (2011).
3. Begriffe
[Bei der Vertragserstellung ist zu prüfen, welche Begriffe relevant sind]

| Begriff | Beschreibung |
| --- | --- |
| Bereitschaftszeit | Siehe «Servicezeit». |
| Core Service | Core Services bündeln Service Elemente nach Themengebiet. |
| Incident | Die nicht geplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services. |
| Incident Management | Der Prozess, der für das Management des Lebenszyklus‘ aller Incidents verantwortlich ist. Das Incident Management stellt die schnellstmögliche Wiederherstellung des normalen Servicebetriebes und die Minimierung der Auswirkungen von Incidents sicher. |
| Interventionszeit | Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen der Zuweisung eines Incidents an die Leistungserbringerin und der Arbeitsaufnahme durch einen ihrer qualifizierten Mitarbeiter vor Ort oder via Fernzugriff. |
| Individualsoftware | Jedes Programm, das, oder jeder Programmteil, der von der Leistungserbringerin ausschliesslich für das KAIO erstellt oder ausschliesslich auf seine Bedürfnisse angepasst wurde.  |
| IT Service | Siehe «Service (engl.)». |
| Key Performance Indicator | Messgrösse zur Überprüfung der Einhaltung eines Service Levels. |
| Known Error | Ein Problem, dessen Ursachen bekannt sind und für welches ein Workaround besteht. |
| Known Error Database | Eine Datenbank, welche die Dokumention zu allen Known Errors enthält. |
| Kostendach | Vorab vereinbarter Maximalbetrag einer Vergütung für eine Leistung. Die Verrechnung der Leistung erfolgt nach Aufwand bis zum vereinbarten Maximalbetrag. Darüber hinausgehende Aufwände der Leistungserbringerin sind nicht verrechenbar. |
| Lieferzeit | Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen der Entgegennahme eines Service Requests durch die Leistungserbringerin und dessen Erledigung. |
| Lösungszeit | Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen der Zuweisung eines Incidents an die Leistungserbringerin und dessen Lösung (vgl. Ziff. 29.1 AGB SIK). |
| Major Incident | Ein schwerwiegender Incident, der gravierende Unterbrechungen der Geschäftstätigkeit verursacht und mit hoher Dringlichkeit gelöst werden muss. |
| Pikettdienst | Vorhersehbarer und geplanter Einsatz der Leistungserbringerin ausserhalb der Servicezeit. |
| Pikettorganisation | Eine Organisation von insbesondere personellen Ressourcen der Leistungserbringerin, welche sicherstellt, dass sie bei Major Incidents ausserhalb der Servicezeit erreichbar und einsatzbereit ist. |
| Problem (engl.) | Die Ursache für einen oder mehrere Incidents. |
| Reaktionszeit | Zeitspanne innerhalb der Servicezeit zwischen der Zuweisung eines Incidents an die Leistungserbringerin und dessen erstmaliger Bearbeitung (vgl. Ziff. 29.1 AGB SIK). |
| Service (engl.) | Eine Kombination von Informationstechnologie, Menschen und Prozessen mit dem Zweck, eine bestimmte Leistung für das KAIO zu erbringen und damit direkt dessen Geschäftsprozesse zu unterstützen. |
| Service Element | Service Elemente sind bestellbare Einheiten eines Core Services. |
| Service Level | Messbare und nachweisbare Ergebnisse, die im Hinblick auf ein oder mehrere Leistungsziele erreicht werden sollen. |
| Service Request | Vordefinierte Standardanfrage mit vordefiniertem Lieferergebnis des KAIO an die Leistungserbringerin, welche diese innert der Lieferzeit beantworten, bzw. erledigen muss. |
| Servicezeit | Der Zeitraum, in welchem der vereinbarte Service Level anzuwenden ist. Dem KAIO steht während dieser Zeit der Support der Leistungserbringerin zur Verfügung. |
| Softwarepflege | Die Pflege von Standard- und Individualsoftware im Sinne von Ziffer 28.1 AGB SIK. Darunter fällt insbesondere auch die Integration von Software in die ICT-Landschaft des Kantons Bern inkl. der dafür notwendigen Konfiguration und Parametrierung. Die Weiterentwicklung von Standardsoftware ist vom Begriff der Softwarepflege umfasst. Die Weiterentwicklung von Individualsoftware ist vom Begriff der Softwarepflege erfasst, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren. |
| Störung | Siehe «Incident». |
| Störungsbehebungszeit | Siehe «Lösungszeit». |
| Subunternehmen | Hilfspersonen und Substituten, welche die Leistungserbringerin zum Zweck der Erfüllung des Vertragswerks hinzuzieht; ausgenommen Arbeitnehmende im Sinne der Artikel 319 ff. OR. |
| Taskforce | Die Taskforce ist eine temporäre Einsatzgruppe bestehend aus Fachspezialisten, welche einen definierten Auftrag von hoher Dringlichkeit und grossen Auswirkungen ausführt. Der Taskforce-Auftrag wird von den Fachspezialisten gegenüber dem Tagesgeschäft jederzeit prioritär behandelt. Ziel der Taskforce ist es, den erhaltenen Auftrag so rasch als möglich auszuführen und allenfalls bestehende negative Auswirkungen auf die Kunden oder das KAIO zu minimieren. |
| Vertragswerk | Rahmenvertrag oder Bestellung sowie alle seine, bzw. ihre integrierenden Bestandteile. |
| Workaround | Die Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen von Incidents oder Problems, für welche noch keine vollständige Losung bekannt ist. |
| Workforce | Die Workforce ist eine temporäre Arbeitsgruppe bestehend aus Fachspezialisten, welche einen definierten Auftrag resp. eine bereits länger vorhandene Problemstellung bearbeitet. Der Workforce-Auftrag wird von den Fachspezialisten parallel zum Tagesgeschäft bearbeitet. Ziel der Workforce ist es, den erhaltenen Auftrag so rasch als möglich, unter Berücksichtigung einer nachhaltigen Lösung auszuführen. |

1. Abkürzungen
[Bei der Vertragserstellung ist zu prüfen, welche Abkürzungen relevant sind]

| Abkürzung | Beschreibung |
| --- | --- |
| BE-ITSMS | IT-Service-Management-System des Kantons Bern |
| BE-Net | Weitbereichskommunikationsnetz des Kantons Bern (vormals «BEWAN») |
| BSG | Bernische Systematische Gesetzessammlung(www.be.ch/belex) |
| COBIT | Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission |
| COSO | Control Objectives for Information and Related Technology |
| DIR / STA / JUS | Die Direktionen, die Staatskanzlei und die Justiz des Kantons Bern |
| ICT | Information and Communication Technologies |
| IEC | International Electrotechnical Commission |
| IKS | Internes Kontrollsystem |
| ILO | International Labour Organization |
| ISDS | Informationssicherheit und Datenschutz |
| ISMS | Information Security Management System |
| ISO | International Organisation for Standardization |
| ITIL | IT Infrastructure Library |
| KEDB | Known Error Database |
| KPI | Key Performance Indicator |
| OIA | Operativer ICT-Ausschuss des Kantons Bern |
| SDK | Service Desk des KAIO |
| SIA | Strategischer ICT-Ausschuss des Kantons Bern |
| SPOC | Single Point of Contact |
| SR | Systematische Rechtssammlung des Bundes(www.admin.ch) |

1. Grundlagen
[Bei der Vertragserstellung ist zu prüfen, welche Grundlagen relevant sind]

| Abkürzung | Sys.-Nr. | Beschreibung |
| --- | --- | --- |
| AGB ISDS | - | Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kantons Bern vom 24. März 2015 über die Informationssicherheit und den Datenschutz bei der Erbringung von Informatikdienstleistungen (www.be.ch/agb) |
| AGB SIK | - | Allgemeine Geschäftsbedingungen IKT der Schweizerischen Informatikkonferenz vom Januar 2020(https://sik.swiss/service/agb-der-sik/) |
| DSV | BSG 152.040.1 | Datenschutzverordnung vom 22. Oktober 2008 |
| ICT-Enduserweisung | - | Weisung des SIA über den Umgang mit ICT durch Endanwenderinnen und Endanwender in der Kantonsverwaltung vom 1. August 2018 |
| eCH-Standards |  | E-Government-Standards des Vereins eCH (www.ech.ch) |
| EntsG | SR 823.20 | Bundesgesetz vom 8. Oktober 1999 über die flankierenden Massnahmen bei entsandten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern und über die Kontrolle der in Normalarbeitsverträgen vorgesehenen Mindestlöhne  |
| FLV | BSG 621.1 | Verordnung über die Steuerung von Finanzen und Leistungen vom 3. Dezember 2003 |
| ICT-Standards | - | Weisung des KAIO über die Standards der Informations- und Kommunikationstechnologie der Kantonsverwaltung sowie Anhang «Standards für Software, Hardware und Technologien»(www.be.ch/ict-standards) |
| ILO-Kernübereinkommen | SR 0.822.713.9SR 0.822.719.7SR 0.822.719.9SR 0.822.720.0SR 0.822.720.5SR 0.822.721.1SR 0.822.723.8SR 0.822.728.2 | ILO-Übereinkommen Nr. 29 vom 28. Juni 1930 über Zwangs- oder Pflichtarbeit (SR 0.822.713.9), Nr. 87 vom 9. Juli 1948 über die Vereinigungsfreiheit und den Schutz des Vereinigungsrechtes (SR 0.822.719.7), Nr. 98 vom 1. Juli 1949 über die Anwendung der Grundsätze des Vereinigungsrechtes und des Rechtes zu Kollektivverhandlungen (SR 0.822.719.9), Nr. 100 vom 29. Juni 1951 über die Gleichheit des Entgelts männlicher und weiblicher Arbeitskräfte für gleichwertige Arbeit (SR 0.822.720.0), Nr. 105 vom 25. Juni 1957 über die Abschaffung der Zwangsarbeit (SR 0.822.720.5), Nr. 111 vom 25. Juni 1958 über die Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf (SR 0.822.721.1), Nr. 138 vom 26. Juni 1973 über das Mindestalter für die Zulassung zur Beschäftigung (SR 0.822.723.8), Nr. 182 vom 17. Juni 1999 über das Verbot und unverzügliche Massnahmen zur Beseitigung der schlimmsten Formen der Kinderarbeit (SR 0.822.728.2). |
| ISDS DV | BSG 152.040.2 | Verordnung der Finanzdirektion über Informationssicherheit und Datenschutz vom 3. Januar 2011 |
| KDSG | BSG 152.04 | Datenschutzgesetz vom 19. Februar 1986. |
| NSP BE | - | Weisung des KAIO über die Netzwerksicherheit vom 21. Oktober 2015 (Network Security Policy des Kantons Bern) |
| OR | SR 220 | Bundesgesetz vom 30. März 1911 betreffend die Ergänzung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (Obligationenrecht) |
| StGB | SR 311.0 | Schweizerisches Strafgesetzbuch vom 21. Dezember 1937 |
| swissICT | ISBN 978-3-7281-3805-7 | Verein swissICT (Hrsg.), «Berufe der ICT – 42 Informatik-Berufsbilder und die notwendigen Kompetenzen», 9. Auflage Zürich 2017(www.berufe-der-ict.ch/berufe) |
|  | - |  |
|  | - |  |
| Weisung über den Umgang mit Authentisierungsmerkmalen | - | Weisung des KAIO über den Umgang mit Authentisierungsmerkmalen vom 29. April 2016 |
|  | - |  |
|  | - |  |
|  | - |  |

\* \* \*