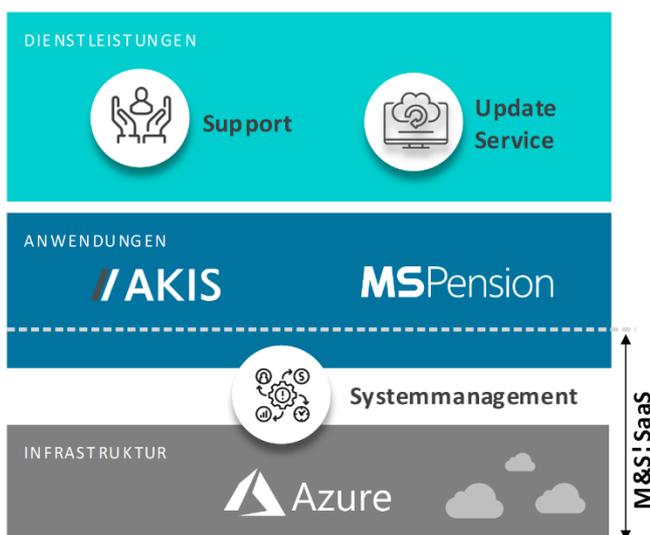


## ÜBERBLICK

M&S | SaaS ist das «Sorglospaket» für Ausgleichskassen und Pensionskassen, welche die Sozialversicherungslösung AKIS (1. Säule) resp. MSPension (2. Säule) aus der Cloud beziehen wollen, ohne sich um eine eigene IT-Infrastruktur kümmern zu müssen.

## KOMPONENTEN

M&S | SaaS besteht im Kern aus einer virtuellen Infrastruktur in der Cloud sowie der Dienstleistung «Systemmanagement».



Komplementäre Dienstleistungen sind Support sowie «Update Service».

### Infrastruktur

M&S | SaaS basiert auf der Cloud von [Microsoft Azure Schweiz](#). Die Datenhaltung erfolgt in zwei Rechenzentren im Raum Zürich (Region NORD) und Raum Genf (Region WEST).

Für jeden SaaS-Kunden wird eine eigene Instanz (sog. Subscription oder Namespace) erstellt, welche die Daten des Kunden enthält. Gewisse Infrastruktur-Komponenten, die keine persistenten Daten beinhalten, können von mehreren Kunden genutzt werden wie z.B. Firewall und sonstige Netzwerkkomponenten.

Unser Standardangebot beinhaltet jeweils folgende drei Umgebungen: Produktion, Kopie («Spielwiese») sowie Test.

## Dienstleistungen

Ein auf AKIS und MSPension zugeschnittenes Dienstleistungspaket stellt zusammen mit der verlässlichen Azure-Plattform den reibungslosen Betrieb sicher.

### Systemmanagement

Das Systemmanagement umfasst die Verwaltung und Überwachung der Azure-Infrastruktur sowie der Anwendungen.

Siehe Factsheet [M&S | Systemmanagement](#).

### Update Service

Der Update Service dient der laufenden Aktualisierung des Systems mit Fehlerkorrekturen oder Erweiterungen. Für jedes Auslieferungspaket (Patch oder Release) werden jeweils folgende Schritte durchlaufen: Vorbereitung (z.B. Besprechung der optimalen Konfiguration), Testinstallation, Abnahme sowie Inbetriebnahme.

Siehe Factsheet [Update Service](#).

### Support

Wartung und Support (Abarbeitung von Störungsmeldungen sowie Supportanfragen) erfolgen nach den jeweils gültigen Wartungs- und Supportverträgen.

Die Abwicklung erfolgt im M&S | HelpDesk. Siehe auch Factsheet [M&S | Portal](#).

## Anwendungen

### AKIS

Die Nutzung der Sozialversicherungssoftware für die 1. Säule «AKIS» erfolgt nach den Konditionen der [IGAKIS Genossenschaft](#).

### MSPension

Die Nutzung von MSPension bedingt eine entsprechende Lizenzierung und Wartung.

## HIGHLIGHTS

### Single Point of Contact (SPOC)

M&S ist der alleinige Ansprechpartner für sämtliche betrieblichen Fragen im Zusammenhang mit AKIS bzw. MSPension. Das oft übliche Dreiecksverhältnis Benutzer - Betreiber – M&S mit potenziellen Schnittstellenproblemen bzw. Kompetenz- und Zuständigkeitsdiskussionen entfällt.

### Stabiler Betrieb

Microsoft Azure hat eine sehr hohe Stabilität und Verfügbarkeit. Gepaart mit den Überwachungsaktivitäten der M&S auch auf applikatorischer Ebene werden Störungen auf ein absolutes Minimum reduziert.

### Hohe Sicherheit

Microsoft aktualisiert die Sicherheit der Plattform Azure laufend. So sind Ihre Daten optimal geschützt. M&S unterstützt die Kassen zudem beim Aufbau eines Informationssicherheits-Managementsystems ISMS.

Siehe Factsheet [Cloud-Security](#).

### Optimale Performance

Im Rahmen des Systemmanagements wird insbesondere die Performance laufend überwacht und wenn nötig optimiert.

### Budgetierbarkeit

Die Betriebskosten können weitgehend pauschalisiert werden; die Kunden sind so vor kostenseitigen Überraschungen geschützt.

### Immer aktuelle Systemumgebung

Mit M&S!SaaS nutzen Sie immer die neuesten Software-Versionen. Mehrkosten für Upgrades (z.B. SQL Server) oder Hardwareanpassungen gehören der Vergangenheit an.

### Zugriff mit Browser

Der Zugriff auf die Anwendungen erfolgt unkompliziert via Browser, auch unterwegs oder zu Hause. Die Option [«OnTheGo»](#) ist in der Lösung eingeschlossen.

## COMPLIANCE UND SICHERHEIT

### Compliance

[Microsoft Azure Switzerland](#) erfüllt die Anforderungen der relevanten Datenschutz- und Compliance-Zertifikate einschliesslich ISO/IEC 27018 für den Schutz personenbezogener Daten in der Cloud.

Siehe auch [Dokumentation zur Azure-Compliance](#).

[M&S](#) ist seit 2001 nach ISO 9001 und seit 2021 nach ISO 27001 (Information Security) sowie ISO 27017 (Cloud Security) zertifiziert.

### Datenschutz und Datensicherheit

Mitarbeitende, welche sich vor Ort in der Kasse befinden, greifen via IPSec [VPN-Tunnel](#) auf die Anwendungen zu. So bleiben die Daten geschützt.

Der Zugriff von ausserhalb der Kasse erfolgt mit der Option [«OnTheGo»](#) (2-Faktor-Authentisierung).

### Zugriff auf Azure-Ressourcen

Kunden haben keinen Zugriff auf Azure-Ressourcen.

Nur ein kleiner, ausgewählter Kreis von M&S-Mitarbeitenden hat Zugriff auf die Azure-Ressourcen. Der Zugriff erfolgt über RDM (Devolutions). Sämtliche Zugriffe werden protokolliert.

### Verschlüsselung

Sämtliche Ressourcen (Server, Datenbanken, Ablagen sowie Backups) werden mit kundenspezifischen Schlüsseln verschlüsselt («Data at Rest»). Dabei kommt der Service « Azure Key Vault Managed HSM<sup>1</sup>» zum Einsatz. Dieser Service ist nach FIPS 140-2 Level 3 zertifiziert.

Weil sich das sog. «Root of Trust Control» (Root-Zertifikat) in den Händen von M&S befindet, hat Microsoft technisch keine Möglichkeit, um an die verschlüsselten Daten zu gelangen. Die Verwaltung der Schlüssel erfolgt durch wenige ausgewählte Mitarbeitende der M&S. Der Zugriff auf den Schlüsseltresor (HSM) bedingt entsprechenden Berechtigungen und ist netzwerktechnisch eingeschränkt.

---

<sup>1</sup> HSM steht für «Hardware-Sicherheitsmodul» oder englisch «Hardware Security Module».

## Backup

Die Backups der Datenbanken erfolgen per Default wie folgt:

Verfahren	Häufigkeit
Transaktionslog	Alle 5 – 10 Minuten
Differentialbackup	Alle 12 – 24 Stunden
Vollbackup	Wöchentlich

Die Dateiablage wird täglich einmal gesichert.

Die Backups von Datenbanken, Ablagen und Applikationsservern werden georedundant in den beiden Regionen «Schweiz NORD» und «Schweiz WEST» gespeichert.

## Aufbewahrung (Retention)

Die Retention der produktiven Datenbanken und Ablagen ist wie folgt:

Backup	Aufbewahrung
Täglich	14 Tage
Wochen (jeweils Sonntag)	4 Wochen
Monatlich (Erster Sonntag)	12 Monate
Jährlich (Erster Sonntag)	3 Jahre

## Business Continuity

Sollten Server, Datenbanken oder Ablagen nachhaltig beschädigt werden, werden diese wie folgt wiederhergestellt (umfangreiche Datenkorrekturen ausgenommen):

Zonenredundanz: Die Anwendung wird hochverfügbar redundant in den drei Rechenzentren der Region NORD betrieben. Bei einem Totalausfall eines Rechenzentrums wird ein nahezu unterbruchsfreier Betrieb gewährleistet: RTO (downtime): < 5 Minuten; RPO (data loss): Kein Datenverlust.

Georedundanz (optional): In der Region WEST wird eine minimale Ressourcenkonfiguration vorgehalten, welche den Betrieb beim Totalausfall aller drei Rechenzentren in der Region NORD sicherstellt. Ein Failover wird im Katastrophenfall durch die M&S initiiert: RTO (downtime): < 12h; RPO (data loss): < 10 Sekunden.

Offsite Backup (optional): Zusätzliches Backup der Datenbank ausserhalb von Microsoft Azure bei einem spezialisierten Backup-Dienstleister. Damit kann eine Systemumgebung auf einer zu definierenden Infrastruktur in der Regel innert 2-3 Tagen wiederhergestellt werden.

## ERGÄNZUNGEN

Folgende Angebote/Optionen ergänzen das Angebot M&S|SaaS in idealer Weise:

- [Microsoft 365](#) (bisher Office 365) ist die Produktivitäts-Cloud von Microsoft. Sie umfasst Desktop-Produkte wie Word, Excel, PowerPoint, Outlook u.a.m. sowie Services wie Exchange Online, SharePoint (Firmenablage) und OneDrive (persönliche Ablage).
- Für die gesetzeskonforme Aufbewahrung von Dokumenten empfehlen wir den Einsatz einer dedizierten und autonomen [Archivlösung in der Cloud](#) wie z.B. Kendox InfoShare.