

Betriebsblatt

Zuständigkeiten, Störungsweg und Erreichbarkeit

Sinew GmbH · Trennio

Stand: 24. September 2026

Inhalt

Betriebsblatt.....	1
Wer betreibt Trennio.....	1
Erreichbarkeit.....	2
Wenn etwas nicht funktioniert.....	2
Domainnamen.....	3
Wartungsfenster.....	3
Überwachung.....	4
Datenpanne.....	4
Wenn ich ausfalle.....	5
Wo die Daten liegen.....	6
Was im Lizenzpreis enthalten ist.....	6
Fragen.....	7

Betriebsblatt

Wer betreibt Trennio, wen erreichen Sie wann, und was passiert bei einer Störung.

Wer betreibt Trennio

Anbieterin ist die **Sinew GmbH**, Leibernweg 14, 4468 Kienberg SO, eingetragen im Handelsregister des Kantons Solothurn (UID CHE-293.157.044). Entwicklung und Betrieb liegen in einer Hand. Sie sprechen mit der Person, die die App auch baut.

Erreichbarkeit

Weg

Angabe

E-Mail

info@trennio.app (allgemein), **support@trennio.app** (Störungen)

Zeiten

Werktage. Anfragen werden an Werktagen gelesen, nicht am Wochenende

Antwortzeit

innert zwei Werktagen

Ferienabwesenheit

Abwesenheitsnotiz mit Angabe, ab wann wieder geantwortet wird

Wenn etwas nicht funktioniert

Melden an support@trennio.app, mit Angabe der Gemeinde, was nicht geht und seit wann. Ein Bildschirmfoto hilft.

Einordnung: Betrifft es die Bevölkerung (App nicht erreichbar, Termine fehlen) oder die Verwaltung (Anmeldung, Redaktion)?

Rückmeldung mit Einschätzung und weiterem Vorgehen.

Für Störungen, welche die Bevölkerung betreffen, gilt Vorrang vor allem anderen. Eine vertraglich zugesicherte Wiederherstellungszeit gibt es bewusst nicht; sie wäre in einem Betrieb dieser Grösse nicht ehrlich zuzusichern.

Domainnamen

Angabe

Regelung

Verwendete Namen

trennio.app (Website und Schnittstelle), trennio.ch (Adressen der Gemeinden),
trennio.at (reserviert, nicht in Gebrauch)

Verlängerung

automatisch aktiv, Zahlungsmittel beim Registrar hinterlegt

Warum das hier steht

Ein abgelaufener Domainname nimmt allen Gemeinden gleichzeitig die App. Die
Angabe gehört deshalb an eine Stelle, die im Vertretungsfall auffindbar ist

Wartungsfenster

Angabe

Regelung

Zeitfenster

Sonntag, 02:00 bis 04:00 Uhr (Schweizer Zeit)

Wofür

Sicherheitsaktualisierungen des Betriebssystems, die einen Neustart verlangen

Auswirkung

Die App kann in diesem Fenster kurz nicht erreichbar sein, in der Regel unter einer Minute

Ankündigung

Keine Einzelankündigung. Planbare Arbeiten mit längerer Auswirkung werden vorher gemeldet

Ausserhalb des Fensters

Nur, wenn eine Sicherheitslücke keinen Aufschub duldet

Abfahrtermine, Erinnerungen und Sicherungen laufen unabhängig davon weiter; ein Neustart in diesem Fenster verschiebt keine Benachrichtigung.

Überwachung

Der Betrieb wird automatisch überwacht: Erreichbarkeit der App und der Schnittstelle, nächtliche Sicherungen, Integrität des Prüfprotokolls. Meldungen gehen an den Betreiber, nicht an die Gemeinde. Fällt die Überwachung selbst aus, meldet ein zweiter, unabhängiger Dienst.

Datenpanne

Kommen Personendaten abhanden oder in falsche Hände, melden wir es Ihnen **innert 48 Stunden** ab dem Zeitpunkt, an dem wir es entdecken. Sie erhalten schriftlich: was geschehen ist, welche Daten und wie viele Personen betroffen sind, welche Folgen möglich sind und was wir bereits unternommen haben. Auch dann, wenn die Ursache noch nicht feststeht: die Frist gilt für die Meldung, nicht für die Aufklärung.

Die Meldung an Ihre kantonale Datenschutzstelle liegt bei Ihnen. Wir liefern Ihnen jede Angabe, die Sie dafür brauchen.

Wenn ich ausfalle

Es gibt heute keine Stellvertretung. Fällt der Betreiber aus (Krankheit, Unfall), laufen App und Kalender weiter: Sie sind nicht von einer täglichen Handlung abhängig. Was in dieser Zeit nicht stattfindet, sind Änderungen, Störungsbehebung und Antworten auf Anfragen.

Vorkehrungen, die unabhängig von einer Person wirken:

Vorkehrung

Stand

Ihre Daten

Sie holen jederzeit selbst alles heraus, was Sie erfasst haben: Abfuhrtermine, Sammelstellen, Gebiete, Mitteilungen, Meldungen. Der Export liegt im Portal, Sie brauchen uns dafür nicht

Zugangsdaten hinterlegt

im Passwort-Tresor. Ein versiegelter Notfallzugang für eine Vertrauensperson ist beschlossen und noch nicht hinterlegt

Sicherungen

stündlich und täglich, verschlüsselt, an drei Orten (Deutschland und Schweiz)

Wiederherstellung

Anleitung dokumentiert und geübt

Quellcode und Unterlagen

versioniert, nicht an einen einzelnen Rechner gebunden

Eine fachliche Stellvertretung, also eine zweite Person, die den Betrieb übernimmt, gibt es nicht und ist auch nicht geplant. Beschlossen und in Umsetzung sind ein versiegelter Notfallzugang bei einer Vertrauensperson, ein

zweiter Alarmweg auf ein zweites Gerät und ein zweiter Inhaber der Quellcode-Verwaltung. Sobald das steht, wird dieses Blatt nachgeführt.

Wo die Daten liegen

Was

Ort

Anwendung und Datenbank

Nürnberg, Deutschland (Hetzner)

Sicherung, zweite Kopie

Nürnberg, Deutschland, getrennter Server

Sicherung, dritte Kopie

Schweiz, eigene Infrastruktur der Anbieterin

Auslieferung der App

Content-Netz mit Funktionsregion Frankfurt

Einzelheiten zu Fristen und Löschung: **Aufbewahrungsrichtlinien**. Einzelheiten zur Verarbeitung: **Datenschutzerklärung** und **AVV**.

Was im Lizenzpreis enthalten ist

Betrieb, Sicherungen, Überwachung, Störungsbehebung, Wartung und alle Aktualisierungen sind im Jahrespreis enthalten und werden nie zusätzlich verrechnet. Es gibt keine Gebühr pro Nutzerin oder Nutzer und keine Kosten für die Bevölkerung. Was darüber hinausgeht, steht im Preisblatt: zusätzliche Betreuungsstunden und die ergänzend buchbaren Posten.

Fragen

info@trennio.app