

Service Level Specification (SLS)

Softwarewartung ILIAS Core

| | |
|---------------------------|--------------------------------|
| Basis-Version vom: | 19.12.2019 |
| Basis-Version: | 2.2 |
| Verfasser: | studer + raimann ag (Anbieter) |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-------|---------------------------------------------------------------|---|
| 1 | Nomenklatur / Glossar | 3 |
| 1.1 | Begriffe | 3 |
| 2 | SLA: Software-Wartung ILIAS Core | 4 |
| 2.1 | Typen | 4 |
| 2.1.1 | Release-Upgrades | 4 |
| 2.1.2 | Security-Updates | 4 |
| 2.2 | Levels | 4 |
| 2.3 | Kombination mit SLA „Supportpauschale“ | 4 |
| 2.4 | Nicht umgesetzte Release-Upgrades | 4 |
| 2.5 | Upgrade-Termin | 4 |
| 2.6 | Verrechnungsvarianten | 5 |
| 2.6.1 | Variante: Quartalsweise | 5 |
| 2.6.2 | Variante: Jährlich | 5 |
| 2.7 | Berechnungsgrundlage Wartungspauschale (Wartungs-Score) | 5 |
| 2.8 | Kosten | 5 |
| 2.8.1 | Zusätzliche Upgrades | 6 |
| 3 | Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen | 7 |

1 Nomenklatur / Glossar

1.1 Begriffe

| | |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ILIAS Core | Dies umfasst die OpenSource Software ILIAS in der jeweils beim Kunden installierten Version. Es beinhaltet keinerlei individuelle Weiterentwicklungen wie Plugins oder Skins. |
| ILIAS Plugins und ILIAS-Individualentwicklungen | Für den Kunden oder die ILIAS Community entwickelte Plugins, Skins oder Anbindungen zu Schnittstellen, die nicht über reine Konfiguration des ILIAS Cores abgedeckt werden können. |
| Wartung | Installation aktueller ILIAS Versionen und Pflege von Individualentwicklungen, Anpassungen an neue ILIAS-Versionen. |
| ILIAS-Modul-Entwickler | ILIAS Core wird von unterschiedlichen Entwicklern als Open Source Software weiterentwickelt. Die ILIAS-Modul-Entwickler können auftretende Fehler an ihren Modulen beheben oder neue Anforderungen implementieren, welche dann wiederum in den ILIAS Core aufgenommen werden. Genauere Informationen liefert die folgende Seite: https://www.ilias.de/docu/goto_docu_wiki_wpage_4276_5307.html |
| Service Level Specification SLS | Die vorliegende SLS beschreibt die möglichen Ausprägungen der verschiedenen Leistungen, welche zwischen dem Kunden und dem Anbieter in Form des SLA für den rubrizierten Anwendungsbereich vereinbart werden. |
| Service Level Agreement SLA | Das SLA beinhaltet die zwischen dem Kunden und dem Anbieter vertraglich vereinbarte Ausprägung der Leistungen im rubrizierten Anwendungsbereich. |

2 SLA: Software-Wartung ILIAS Core

Die Software-Wartung für den ILIAS Core umfasst Security-Updates und Upgrades auf neue Releases.

2.1 Typen

2.1.1 Release-Upgrades

Release-Upgrades werden in zwei Kategorien unterteilt: **Minor und Major Release-Upgrades**.

Minor-Releases bringen i.d.R. keine neue Funktionalität, sondern lediglich Verbesserungen und Bugfixes, die Version steigt bspw. von 6.0 auf 6.1¹. Eine Downtime von max. 4h muss eingeplant werden, i.d.R. ist allerdings der Upgrade-Vorgang nach wenigen Minuten abgeschlossen.

Major-Releases umfassen grössere Änderungen am ILIAS Core und beinhalten neue Funktionen und Dienste. Die Version steigt bspw. von 6 auf 7². Eine Downtime von max. 8h muss eingeplant werden, i.d.R. ist der Upgrade-Vorgang jedoch nach wenigen Stunden abgeschlossen.

2.1.2 Security-Updates

Security-Updates werden durch die ILIAS-Community bekannt gegeben und umfassen i.d.R. nur kleine Änderungen am Code. Mit einer kurzen Downtime muss dennoch gerechnet werden.

2.2 Levels

| Kategorie | LEVEL 1 | LEVEL 2 | LEVEL 3 |
|------------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Security-Updates | inbegriffen | inbegriffen | inbegriffen |
| Minor-Release-Upgrades | - | - | 1 pro Jahr |
| Major-Release-Upgrades | 1 alle zwei Jahre | 1 pro Jahr | 1 pro Jahr |

2.3 Kombination mit SLA „Supportpauschale“

Hat der Kunde gleichzeitig ein SLA *Supportpauschale* abgeschlossen, können bei Fehlern am ILIAS Core weitere Minor-Upgrades gemacht werden, nachdem der ILIAS-Modul-Entwickler den Fehler behoben hat. Diese Updates erfolgen nach Absprache und ohne zusätzliche Kosten.

2.4 Nicht umgesetzte Release-Upgrades

In einer Verrechnungsperiode nicht genutzte Release-Upgrades können nicht auf die nächste Periode übertragen werden.

2.5 Upgrade-Termin

Der Anbieter und der Kunde entscheiden gemeinsam über einen oder mehrere verfügbare Slots (Kalenderwoche), in welchem die im vereinbarten SLA Level des Kunden enthaltenen Release-Upgrades durchgeführt werden. Dieser Slot bleibt für die Dauer des Vertrages bestehen. Der Kunde kann auf die Durchführung eines Release-Upgrades verzichten, sofern die aktuell genutzte ILIAS-Version von der ILIAS-Community für mind. noch 6 Monate unterstützt wird. Der/die zugewiesene/n Slot/s bleibt in diesem Fall für die kommenden Jahre bestehen.

¹ ILIAS Versionen vor 6.0: Minor-Release bspw. von 5.4.3 auf 5.4.4

² ILIAS Versionen vor 6.0: Major-Release bspw. von 5.3 auf 5.4

2.6 Verrechnungsvarianten

2.6.1 Variante: Quartalsweise

Ein Wartungsvertrag wird im ersten Jahr anteilmässig bis zum nächsten Quartal und anschliessend quartalsweise im Voraus verrechnet. Die Mindestvertragsdauer ist 12 Monate und verlängert sich anschliessend automatisch um ein weiteres Quartal. Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat auf Ende eines Quartals.

2.6.2 Variante: Jährlich

Ein Wartungsvertrag wird im ersten Jahr anteilmässig bis zum Ende des laufenden Jahres und anschliessend jährlich im Voraus verrechnet. Die Mindestvertragsdauer ist 12 Monate und verlängert sich anschliessend automatisch um ein weiteres Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate auf Ende eines Jahres. Bei jährlicher Verrechnung wird ein Rabatt von 5% gewährt (bei gleichzeitigem Vereinsrabatt³ total 10%).

2.7 Berechnungsgrundlage Wartungspauschale (Wartungs-Score)

Die Pauschale ist abhängig von verschiedenen Parametern:

| PARAMETER | MÖGLICHE WERTE | SCORE-FAKTOR |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|
| ANZAHL PRODUKTIV-INSTALLATIONEN | 0 bis n | 1 |
| ANZAHL ZUSATZINSTALLATIONEN (BSPW. QM, STAGING, MEHRERE WEBSERVER) | 0 bis n | 0.5 |
| ERSCHWERTER SERVERZUGRIFF (BSPW. NUR MIT VPN O.Ä. MÖGLICH): 2 | 0 oder 2 | 1 |

2.8 Kosten

Die Preise sind exkl. MwSt. in Schweizer Franken angegeben. In Euro wird die Dienstleistung zum Kurs von 1 EUR = 1.20 CHF für nicht Schweizer Kunden angeboten.

| SCORE | LEVEL 1 | LEVEL 2 | LEVEL 3 |
|-------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | 1'440.00 CHF | 2'160.00 CHF | 2'880.00 CHF |
| 1.5 | 2'160.00 CHF | 3'240.00 CHF | 4'320.00 CHF |
| 2 | 2'880.00 CHF | 4'320.00 CHF | 5'760.00 CHF |
| 2.5 | 3'600.00 CHF | 5'400.00 CHF | 7'200.00 CHF |
| 3 | 4'320.00 CHF | 6'480.00 CHF | 8'640.00 CHF |
| 3.5 | 5'040.00 CHF | 7'560.00 CHF | 10'080.00 CHF |
| 4 | 5'760.00 CHF | 8'640.00 CHF | 11'520.00 CHF |
| 4.5 | 6'480.00 CHF | 9'720.00 CHF | 12'960.00 CHF |
| 5 | 7'200.00 CHF | 10'800.00 CHF | 14'400.00 CHF |
| 5.5 | 7'920.00 CHF | 11'880.00 CHF | 15'840.00 CHF |
| 6 | 8'640.00 CHF | 12'960.00 CHF | 17'280.00 CHF |
| 6.5 | 9'360.00 CHF | 14'040.00 CHF | 18'720.00 CHF |
| 7 | 10'080.00 CHF | 15'120.00 CHF | 20'160.00 CHF |
| 7.5 | 10'800.00 CHF | 16'200.00 CHF | 21'600.00 CHF |
| 8 | 11'520.00 CHF | 17'280.00 CHF | 23'040.00 CHF |
| 8.5 | 12'240.00 CHF | 18'360.00 CHF | 24'480.00 CHF |
| 9 | 12'960.00 CHF | 19'440.00 CHF | 25'920.00 CHF |
| 9.5 | 13'680.00 CHF | 20'520.00 CHF | 27'360.00 CHF |
| 10 | 14'400.00 CHF | 21'600.00 CHF | 28'800.00 CHF |
| 10.5 | 15'120.00 CHF | 22'680.00 CHF | 30'240.00 CHF |
| 11 | 15'840.00 CHF | 23'760.00 CHF | 31'680.00 CHF |
| 11.5 | 16'560.00 CHF | 24'840.00 CHF | 33'120.00 CHF |
| 12 | 17'280.00 CHF | 25'920.00 CHF | 34'560.00 CHF |
| 12.5 | 18'000.00 CHF | 27'000.00 CHF | 36'000.00 CHF |
| 13 | 18'720.00 CHF | 28'080.00 CHF | 37'440.00 CHF |
| 13.5 | 19'440.00 CHF | 29'160.00 CHF | 38'880.00 CHF |
| 14 | 20'160.00 CHF | 30'240.00 CHF | 40'320.00 CHF |
| 14.5 | 20'880.00 CHF | 31'320.00 CHF | 41'760.00 CHF |
| 15 | 21'600.00 CHF | 32'400.00 CHF | 43'200.00 CHF |
| 15.5 | 22'320.00 CHF | 33'480.00 CHF | 44'640.00 CHF |

³ Institution muss Vereinsmitglied des ILIAS e-Learning e.V. sein, siehe <https://studer-raimann.ch/ueber-uns/netzwerk/mitgliedschaften/>

2.8.1 Zusätzliche Upgrades

Auf Wunsch des Kunden können weitere Minor-Upgrades durchgeführt werden, diese werden mit CHF 720.- separat verrechnet. Hat der Kunde gleichzeitig ein SLA *Supportpauschale* abgeschlossen, werden Minor-Upgrades aufgrund von behobenen Fehlern im ILIAS Core nach Absprache kostenlos durchgeführt.

3 Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen

- Betrieb und Wartung der Serverinfrastruktur
- Supportdienstleistungen
- Leistungen, die durch Betriebssystem-/Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig abhängigen Softwareprogrammen, Schnittstellen oder Hardwarekomponenten bedingt sind
- Die Beseitigung von Fehlern, die durch den Kunden, seine Anwender oder durch Dritte verursacht wurden.
- Verluste oder Schäden durch fehlerhafte Bedienung, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassung derselben durch den Kunden, seine Anwender oder Dritte entstehen
- Wiederherstellung von Daten, die durch den Kunden versehentlich gelöscht wurden
- Wiederherstellung von Daten, die durch Softwarefehler im ILIAS-Core gelöscht wurden oder fehlerhaft abgelegt werden