

ILIAS Supportpaket

Service Level Specification (SLS)

Datum 23.09.2022
Version 3.2.0
Autor:in Fabian Schmid

1 Inhalt

1	Inhalt	2
2	Nomenklatur / Glossar	3
2.1	Begriffe	3
3	SLA: Supportpaket	4
3.1	Supportkategorien	4
3.1.1	Kategorie A - schwere bzw. den Betrieb verhindernde Störungen	4
3.1.2	Kategorie B - bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen.....	4
3.1.3	Kategorie C - minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigende Störungen	4
3.1.4	Kategorie D - Konzeptionelle, didaktische oder Anfragen ohne Beeinträchtigung des Systems	4
3.2	Stundenpaket für Support.....	5
3.3	Überzogene Stundenpakete.....	5
3.4	Nicht genutzte Supportpakete	5
4	Berechnungsgrundlage und Verrechnung	6
4.1	Preise für Hosting- und Nicht-Hosting-Kund:innen der sr.solutions	6
5	Weitere Bestimmungen	7
5.1	Mitwirkungspflicht	7
5.1.1	Ansprechperson	7
5.1.2	Berechtigte Personen.....	7
5.2	Zeitfenster.....	7
5.3	Meldungen.....	7
5.3.1	Aufzeichnung von Meldungen	7
6	Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen	8

2 Nomenklatur / Glossar

2.1 Begriffe

ILIAS Core	Dies umfasst die OpenSource Software ILIAS in der jeweils bei dem/der Kund:in installierten Version. Es beinhaltet keinerlei individuelle Weiterentwicklungen wie Plugins oder Skins.
ILIAS Plugins und ILIAS-Individualentwicklungen	Für den/die Kund:in 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/der Kund:in und dem Anbieter in Form des SLA für den rubrizierten Anwendungsbereich vereinbart werden.
Service Level Agreement SLA	Das SLA beinhaltet die zwischen dem/der Kund:in und dem Anbieter vertraglich vereinbarte Ausprägung der Leistungen im rubrizierten Anwendungsbereich.

3 SLA: Supportpaket

Der Support des Anbieters umfasst primär den Softwaresupport des eingesetzten ILIAS Core, aber auch den Softwaresupport im mit dem/der Kund:in vereinbarten Leistungsumfang und seiner Change Requests (Individualentwicklungen).

3.1 Supportkategorien

3.1.1 Kategorie A - schwere bzw. den Betrieb verhindernde Störungen

Kürzel	KAT A
Beschreibung	Sämtliche oder wesentliche Funktionalitäten der Software oder Dienste sind vollständig nicht verfügbar. Eine Umgehungslösung existiert nicht.

3.1.2 Kategorie B - bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen

Kürzel	KAT B
Beschreibung	Wesentliche Funktionalitäten der Software sind stark beeinträchtigt. Eine Umgehungslösung existiert nicht.

3.1.3 Kategorie C - minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigende Störungen

Kürzel	KAT C
Beschreibung	Funktionalitäten der Software sind nur teilweise verfügbar bzw. nur insofern beeinträchtigt, als dass der weitere Betrieb, mit oder ohne Umgehungslösung, in eingeschränkter Form dennoch möglich ist.

3.1.4 Kategorie D - Konzeptionelle, didaktische oder Anfragen ohne Beeinträchtigung des Systems

Kürzel	KAT D
Beschreibung	Anfragen, welche nicht aufgrund von Fehlern im System zu Stande kommen. Fragen zu Konzeption, Strukturierung, Rechtemanagement, Werkzeugwahl, didaktischen Szenarien. Sämtliche oder wesentliche Funktionalitäten der Software oder Dienste sind vollständig verfügbar

3.2 Stundenpaket für Support

Die für Support-Anfragen des/der Kund:in zur Verfügung stehenden Supportstunden werden vorgängig in Form eines Stundenpakets für Support beim Anbieter eingekauft.

Das von dem/der Kund:in beim Anbieter erworbene Stundenpaket für Support kann von dem/der Kund:in auf Wunsch auch für zusätzliche Leistungen des Anbieters wie Design- und Code-Anpassungen oder Beratung herangezogen werden. Dies ist ausschliesslich bei Supportpaketen, nicht aber bei Supportpauschalen möglich.

Für Supportanfragen, die über Supportpakete abgerechnet werden, entspricht die Reaktionszeit dem Best-Effort, es wird jedoch keine feste Reaktionszeit gewährleistet. Support mit festen Reaktionszeiten erfordert eine Supportpauschale (siehe „SLS Supportpauschale“).

Die Fehlerbehebungszeit wird mit dem/der Kund:in besprochen. Aufwände, welche nicht im Rahmen von Supportanfragen behandelt werden können (bspw. Behebung von Fehlern im ILIAS Core durch den Anbieter), werden vorgängig geschätzt und dem/der Kund:in mitgeteilt. Dieser entscheidet, ob die Umsetzung vom Supportpaket abgezogen oder ob ein separates Angebot erstellt werden soll.

Der/die Kund:in erhält einen Zugriff zu einer Übersicht über bereits geleistete Supportdienstleistungen sowie über die verbleibenden Stunden des Supportpaketes.

Die kleinste Zeiteinheit für die Lösungsfindung beträgt pro Anfrage 15 Minuten. Nach Ablauf der ersten 15 Minuten wird im Minutentakt abgerechnet.

3.3 Überzogene Stundenpakete

Der/die Kund:in wird, bevor keine Support-Stunden mehr zur Verfügung stehen, rechtzeitig informiert und erhält ein Angebot für zusätzliche Supportstunden. Nimmt der/die Kund:in weiterhin Supportdienstleistungen in Anspruch, obwohl das Paket noch nicht erweitert wurde (ausstehende Bestätigung des neuen Angebots seitens des/der Kund:in), weist der Anbieter bei Supportanfragen darauf hin. Die überzogenen Stunden werden bei Bestätigung des neuen Angebots von den bestellten Stunden abgezogen. Wird das Angebot nicht bestätigt, werden die bereits zusätzlich geleisteten Supportstunden à CHF 180.- exkl. MwSt. nach Ablauf der Angebotsgültigkeit verrechnet. Anschliessend können von dem/der Kund:in bis zur Bestellung eines neuen Stundenpakets für Support gem. diesem SLA keine Supportdienstleistungen mehr bezogen werden.

3.4 Nicht genutzte Supportpakete

Stundenpakete, welche über zwei Jahre nicht genutzt wurden, können aufgelöst und zu Gunsten der allgemeinen Community-Arbeit eingesetzt werden.

4 Berechnungsgrundlage und Verrechnung

4.1 Preise für Hosting- und Nicht-Hosting-Kund:innen der sr.solutions

Stundenpakete für Support können in Paketen zu 10h à CHF 180.- (exkl. MwSt.) für Hostingkun:innen der sr.solutions eingekauft werden. Stundepakete für nict-Hostingkund:innen der sr.solutions können in Paketen zu 10h à CHF 250.- (exkl. MwSt.) eingekauft werden.

Da die Stundenpakete nicht per se verfallen (siehe 3.4) und zudem auch für kleinere Entwicklungsarbeiten eingesetzt werden können, sind weitere Rabatte nicht vorgesehen und/oder kombinierbar.

5 Weitere Bestimmungen

5.1 Mitwirkungspflicht

5.1.1 Ansprechperson

Der/die Kund:in nennt dem Anbieter eine Ansprechperson für administrative Fragen rund um die im SLA vereinbarten Dienstleistungen gemäss der dazugehörigen SLS.

5.1.2 Berechtigte Personen

Der/die Kund:in definiert max. 5 Personen, welche berechtigt sind, dem Anbieter Meldungen zuzustellen. Supportanfragen von anderen Personen werden vom Anbieter mit Verweis auf das vereinbarte SLA und die vorliegende SLS und mit einer Meldung an die Ansprechperson zurückgewiesen.

5.2 Zeitfenster

Dienstleistungen im Rahmen dieses SLA werden vom Anbieter an dessen Geschäftstagen, d.h. den Arbeitstagen im Kanton Bern/Schweiz (exkl. Samstag, Sonntag, Feiertag) am Standort Burgdorf, von Montag bis Freitag jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr lokaler Zeit des Anbieters erbracht.

Die gesetzlichen Feiertage im Kanton Bern/Schweiz sind:

- 1. und 2. Januar
- Karfreitag und Ostermontag
- Auffahrt
- Pfingstmontag
- August (Nationalfeiertag)
- 25. und 26. Dezember
- 24. und 31. Dezember, jeweils nachmittags

Die Feiertage am Standort Burgdorf sind:

- Solennität, letzter Montag des Monats Juni

5.3 Meldungen

Meldungen sind von dem/der Kund:in elektronisch über das Supportportal (<https://support.sr.solutions/>) einzureichen. Die Meldungen der/des Kund:in kommen seitens des Anbieters in ein Ticket-System. Damit stellt der Anbieter sicher, dass sämtliche Meldungen der/des Kund:in zusätzlich in einer Datenbank erfasst sind. Der Anbieter gewährleistet darüber hinaus, dass geschultes Personal zur Abarbeitung der Meldungen bereitsteht.

5.3.1 Aufzeichnung von Meldungen

Der Anbieter erfasst sämtliche Meldungen der/des Kund:in in einem hierfür geeigneten elektronischen Issue-Tracking-System / Supportportal. Der Anbieter stellt ferner sicher, dass der/die Kund:in Zugriff auf dieses System hat, sodass der/die Kund:in Einblick in die ihn betreffenden Meldungen hat und den Fortschritt der Abarbeitung derselben verfolgen kann.

6 Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen

- Betrieb und Wartung etwaiger Serverinfrastruktur
- Supportdienstleistungen, welche über die gewählten Komponenten hinausgehen
- Leistungen, die durch Betriebssystem-/Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig abhängigen Softwareprogrammen, Schnittstellen oder Hardwarekomponenten bedingt sind
- In jedem Fall ausgeschlossen ist die Beseitigung von Fehlern, welche durch Drittanwendungen verursacht werden (beispielsweise Fehler in verwendeten Libraries, Fehler in angebundenen Schnittstellen von anderen Applikationen oder von anderen Projekten eingebundenen Code, wie beispielsweise beim Plugin H5P). Die Beseitigung von Fehlern in Komponenten, die Teil des jeweiligen SLA sind, muss explizit über ein entsprechendes Level des SLAs abgedeckt sein. Ansonsten wird die Beseitigung des Fehler pauschal angeboten und nach Beauftragung und Bearbeitung verrechnet.
- Die Beseitigung von Softwarefehlern, die durch den/die Kund:in, seine Anwender oder durch Dritte verursacht wurden
- Die Beseitigung jedwelcher Fehler im ILIAS Core. Dies kann jeweils pauschal oder über ein Stundenpaket erfolgen.
- Verluste oder Schäden durch fehlerhafte Bedienung, die direkt oder indirekt durch Handlungen oder Unterlassung derselben durch den/die Kund:in, seine Anwender oder Dritte entstehen
- Wiederherstellung von Daten, die durch den/die Kund:in versehentlich gelöscht wurden
- Wiederherstellung von Daten, die durch Softwarefehler im ILIAS-Core oder in ILIAS-Individualentwicklungen gelöscht wurden oder fehlerhaft abgelegt werden