

ILIAS Supportpauschale

Service Level Specification (SLS)

Datum 01.03.2022
Version 3.1
Autor:in Fabian Schmid

1 Inhalt

1	Inhalt	2
2	Nomenklatur / Glossar	3
2.1	Begriffe	3
3	SLA: Supportpauschale	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	Service Levels	5
3.2.1	Support.....	5
4	Berechnungsgrundlage und Verrechnung	6
4.1	Berechnungsgrundlage (Score)	6
4.2	Kosten	7
4.3	Verrechnung	7
4.3.1	Variante: Quartalsweise	7
4.3.2	Variante: Jährlich	7
4.4	Neuberechnung Score	7
5	Weitere Bestimmungen	8
5.1	Kombination mit SLA „Softwarewartung ILIAS Core“	8
5.2	Mitwirkungspflicht	8
5.2.1	Ansprechperson.....	8
5.2.2	Berechtigte Personen.....	8
5.3	Zeitfenster	8
5.4	Meldungen	8
5.4.1	Aufzeichnung von Meldungen	8
6	Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen	10

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: Supportpauschale

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 Service Levels

Der/die Kund:in vereinbart mit dem Anbieter im Rahmen des SLA eines von 3 Service Levels. Das vereinbarte Level regelt die Maxima der Reaktions- und Lösungsfindungszeiten bezüglich der Support-Dienstleistungen.

3.2.1 Support

Meldungen werden jeweils in Kategorien eingeteilt und entsprechend rasch behandelt resp. gelöst. Die Reaktions- und Lösungsfindungszeit ist abhängig vom Level des SLA, welches zwischen dem/der Kund:in und dem Anbieter vertraglich vereinbart wurde. Sind keine besonderen Abmachungen getroffen, gilt automatisch LEVEL 1.

Die Reaktionszeit (wie auch die Lösungsfindungszeit) beginnt nach Erstellung einer Meldung durch den/die Kund:in frühestens im unter 5.2.1 definierten Zeitfenster.

Die Lösungsfindungszeit gilt nicht für Fehler, die im ILIAS Core auftreten und durch einen externen Modul-Maintainer behoben werden müssen. Der Anbieter triagiert den Fehler in die vom ILIAS open source e-Learning e.V. vorgesehenen Prozesse.

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 separat angeboten.

Die Supportpauschale berechtigt zum Bezug von Supportdienstleistungen im Rahmen des gewählten Levels.

Kategorie	LEVEL 1		LEVEL 2		LEVEL 3	
	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit
KAT A ¹	8h	48h	4h	24h	2h	16h
KAT B	16h	96h	8h	48h	4h	24h
KAT C / KAT D	32h	>96h	16h	>48h	8h	>48h

¹ Bei KAT 1 Problemen werden telefonische Mitteilungen bevorzugt.

4 Berechnungsgrundlage und Verrechnung

4.1 Berechnungsgrundlage (Score)

Die Supportpauschale ist abhängig von verschiedenen Faktoren:

Faktor	Beschreibung	Mögliche Werte
Content-Ersteller	Faktoren: Definierte Gruppe von Benutzern (Autoren-Team), welche Content im System bereitstellen können [0, 1-9, >9 Personen] Anzahl sonstige Benutzer, die (potenziell) Content im System bereitstellen können (bspw. Studierende in Lerngruppen) [0, <100, >100 Personen]	
	1-9 Autoren, 0 Sonstige	1
	>9 Autoren, 0 Sonstige	2
	0 Autoren, <100 Sonstige	3
	1-9 Autoren, <100 Sonstige	4
	>9 Autoren, <100 Sonstige	5
	0 Autoren, >100 Sonstige	4
	1-9 Autoren, >100 Sonstige	5
>9 Autoren, >100 Sonstige	6	
Komplexität	Die Komplexität ergibt sich aus dem Wartungsscore der ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen ²	
	0	1
	1 bis 4	2
	5 bis 12	3
	13 bis 16	4
	17 bis 28	5
> 28	6	
Benutzeraccounts	1 – 499 Accounts	1
	500 - 1'999 Accounts	2
	2'000 – 4'999 Accounts	3
	5'000 - 9'999 Accounts	4
	10'000 – 49'999 Accounts	5
	> 50'000 Accounts	6
Serverinfrastruktur	Hosting bei sr.solutions	1
	Hosting bei externem Anbieter, mit direktem SSH-Zugang für SRAG.	2
	Hosting bei externem Anbieter, VPN-Zugang erforderlich oder sonstige Einschränkungen, welche einen direkten Zugriff erschweren.	3
Anzahl Produktiv-Installationen	Anzahl genutzter Produktivinstallationen.	1 bis n

Die folgenden Faktoren reduzieren den Support-Score:

Hosting-Vertrag bei sr.solutions³	0 oder -2
Durch den/die Kund:in gepflegte Dokumentation (zugänglich für AN) über spezifische Prozesse auf der ILIAS-Plattform	0 oder -1

Die Summe der Werte aus den oben genannten Faktoren ergeben den (Support-)Score.

² Liegt kein SLA für Plugins und Individualentwicklungen für die Institution vor, wird dennoch eine Berechnung des Scores durchgeführt und auf dieser Basis die Komplexität festgelegt.

³ Neue SLAs ab 2022 werden nicht mehr erstellt, sofern kein Hosting-Vertrag bei sr.solutions besteht.

4.2 Kosten

Die Preise sind exkl. MwSt. in Schweizer Franken angegeben. In Euro wird die Dienstleistung zu einem aktuellen CHF/EUR-Kurs angeboten.

Die Kosten ergeben sich aufgrund Folgender Tabelle:

	Level 1	Level 2	Level 3
Kosten pro SCORE	CHF 1440	CHF 2520	CHF 3600

4.3 Verrechnung

4.3.1 Variante: Quartalsweise

Ein SLA 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.

4.3.2 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 Vereinsrabatt⁴ total 10%).

4.4 Neuberechnung Score

Der Score wird vom Anbieter jeweils im November neu berechnet. Er kommuniziert dem/der Kund:in allfällige Änderungen bezüglich der Zusammenstellung der beinhalteten Leistungen. Ist keine Abweichung des Scores gegenüber dem laufenden Jahr zu verzeichnen, bleibt der laufende Vertrag bestehen und es erfolgt keine Meldung. Bei einer Änderung des Scores besteht ein ausserordentliches Kündigungsrecht seitens der/des Kund:in auf Ende des laufenden Jahres.

⁴ Institution muss Vereinsmitglied des ILIAS e-Learning e.V. sein.

5 Weitere Bestimmungen

5.1 Kombination mit SLA „Softwarewartung ILIAS Core“

Hat der/die Kund:in gleichzeitig ein SLA *Softwarewartung ILIAS Core* abgeschlossen, können bei Fehlern am ILIAS Core Minor-Upgrades der Installation gemacht werden, nachdem der/die ILIAS-Modul-Entwickler:in den Fehler behoben hat. Diese Updates erfolgen nach Absprache zwischen Anbieter und Kund:in und generieren keine zusätzlichen Kosten (max. alle 2 Monate).

5.2 Mitwirkungspflicht

5.2.1 Ansprechperson

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

5.2.2 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.

5.3 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

5.4 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.

5.4.1 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