

Softwarewartung ILIAS Core

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: Software-Wartung ILIAS Core	4
3.1	Typen von Upgrades.....	4
3.1.1	Release-Upgrades	4
3.1.2	Security-Updates	4
3.2	Service Levels	5
3.3	Nicht umgesetzte Release-Upgrades	5
3.4	Upgrade-Termin.....	5
4	Berechnungsgrundlage und Verrechnung	6
4.1	Berechnungsgrundlage (Score)	6
4.2	Kosten	6
4.3	Zusätzliche Upgrades	6
4.4	Verrechnungsvarianten.....	6
4.4.1	Variante: Quartalsweise.....	6
4.4.2	Variante: Jährlich.....	6
4.4.3	Neuberechnung Score.....	7
5	Weitere Bestimmungen	8
5.1	Kombination mit SLA „Supportpauschale“	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: Software-Wartung ILIAS Core

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

3.1 Typen von Upgrades

3.1.1 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 7.2 auf 7.6 . 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 7 auf 8. Eine Downtime von max. 8h muss eingeplant werden, i.d.R. ist der Upgrade-Vorgang jedoch nach wenigen Stunden abgeschlossen.

3.1.2 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.

3.2 Service 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

3.3 Nicht umgesetzte Release-Upgrades

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

3.4 Upgrade-Termin

Der Anbieter und der/die Kund:in entscheiden gemeinsam über einen oder mehrere verfügbare Slots (Kalenderwoche), in welchem die im vereinbarten SLA Level des/r Kund:in enthaltenen Release-Upgrades durchgeführt werden. Dieser Slot bleibt für die Dauer des Vertrages bestehen. Der/die Kund:in 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.

4 Berechnungsgrundlage und Verrechnung

4.1 Berechnungsgrundlage (Score)

Die Pauschale ist abhängig von verschiedenen Parametern:

Parameter	Mögliche Werte	Score
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

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 2160	CHF 2880
Kosten pro ½ SCORE	CHF 720	CHF 1080	CHF 1440

4.3 Zusätzliche Upgrades

Auf Wunsch des/r Kund:in können weitere Minor-Upgrades durchgeführt werden, diese werden mit CHF/EUR 720.- separat verrechnet. Hat der/die Kund:in gleichzeitig ein SLA Supportpauschale abgeschlossen, werden Minor-Upgrades aufgrund von behobenen Fehlern im ILIAS Core nach Absprache kostenlos durchgeführt (max. alle zwei Monate).

4.4 Verrechnungsvarianten

4.4.1 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.

4.4.2 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 Vereinsrabatt¹ total 10%).

4.4.3 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.

¹ Institution muss Vereinsmitglied des ILIAS e-Learning e.V. sein

5 Weitere Bestimmungen

5.1 Kombination mit SLA „Supportpauschale“

Hat der/die Kund:in 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 (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 versehentlich gelöscht wurden
- Wiederherstellung von Daten, die durch Softwarefehler im ILIAS-Core oder in ILIAS-Individualentwicklungen gelöscht wurden oder fehlerhaft abgelegt werden