

# Service Level Specification (SLS)

## Softwarewartung

## ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen

<b>Basis-Version vom:</b>	19.12.2019
<b>Basis-Version:</b>	2.2
<b>Verfasser:</b>	studer + raimann ag (Anbieter)

## Inhaltsverzeichnis

1	Nomenklatur / Glossar .....	3
1.1	Begriffe .....	3
2	SLS: Software-Wartung ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen.....	4
2.1	Plugins.....	4
2.1.1	Community-Plugins.....	4
2.1.2	Custom-Plugins .....	4
2.1.3	3rd-Party-Plugins .....	4
2.2	Skins.....	5
2.2.1	Core Skin (ab ILIAS 5.2).....	5
2.2.2	Custom Small Skin .....	5
2.2.3	Custom Advanced Skin .....	5
2.2.4	3rd-Party Skins (Einbindung in Repository) .....	5
2.3	Synchronisation / Schnittstellen .....	6
2.3.1	HUB/HUB2 Synchronisation .....	6
2.3.2	ILIAS Schnittstellen.....	6
2.3.3	Sonstige Schnittstellen .....	6
2.4	Bugfixing.....	7
2.4.1	Kategorien .....	7
2.5	Service Levels .....	8
2.5.1	Support .....	8
2.5.2	Wartung .....	8
2.5.3	Bedingungen.....	8
2.6	Verrechnung .....	9
2.6.2	Kosten .....	9
2.7	Neuberechnung Score.....	12
2.8	Faire Nutzung .....	12
2.9	Mitwirkungspflicht .....	12
2.9.1	Ansprechperson.....	12
2.9.2	Berechtigte Personen .....	12
2.10	Zeitfenster.....	13
2.11	Meldungen.....	13
2.11.1	Aufzeichnung von Meldungen.....	13
3	Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen .....	14

## 1 Nomenklatur / Glossar

### 1.1 Begriffe

<b>ILIAS Core</b>	Dies umfasst die OpenSource Software ILIAS in der jeweils beim Kunden installierten Version. Es beinhaltet keinerlei individuelle Weiterentwicklungen wie Plugins oder Skins.
<b>ILIAS Plugins und ILIAS-Individualentwicklungen</b>	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.
<b>Wartung</b>	Installation aktueller ILIAS Versionen und Pflege von Individualentwicklungen, Anpassungen an neue ILIAS-Versionen.
<b>ILIAS-Modul-Entwickler</b>	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: <a href="https://www.ilias.de/docu/goto_docu_wiki_wpage_4276_5307.html">https://www.ilias.de/docu/goto_docu_wiki_wpage_4276_5307.html</a>
<b>Service Level Specification SLS</b>	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.
<b>Service Level Agreement SLA</b>	Das SLA beinhaltet die zwischen dem Kunden und dem Anbieter vertraglich vereinbarte Ausprägung der Leistungen im rubrizierten Anwendungsbereich.

## 2 SLS: Software-Wartung

### ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen

Die vorliegende SLS betrifft SLA, welche für Plugins, Skins oder Anbindungen zu Schnittstellen abgeschlossen werden können, die nicht über die reine Konfiguration und Wartung des ILIAS Cores abgedeckt werden. I.d.R. sind dies Resultate separat offerierter Entwicklungsprojekte oder Change Requests am System.

Mit einem derartigen SLA stellt der Anbieter die nachhaltige Pflege dieser Entwicklungen dem Kunden gegenüber sicher.

Die Entwicklungen werden in die folgenden Subkategorien aufgeteilt und in einem auf den Kunden zugeschnittenen Angebot zusammengefasst.

#### 2.1 Plugins

Plugins sind Erweiterungen des ILIAS Cores über definierte Plugin-Slots (Schnittstellen).

Der Anbieter garantiert im Rahmen des vereinbarten SLA und der dazugehörigen SLS:

- dass die vom Kunden gewünschten Plugins für den gewünschten ILIAS Release aufbereitet werden. Der Kunde hat somit die Sicherheit, dass ein Plugin auch beim nächsten ILIAS-Release noch zur Verfügung stehen wird.
- dass die Aufbereitung bis zu dem mit dem Kunden vereinbarten Zeitpunkt erfolgt.

Der Kunde unterstützt mit seinem SLA die Dienstleistungen rund um Plugins des Anbieters, sowie die Nachhaltigkeit der betreffenden Plugins.

##### 2.1.1 Community-Plugins

Community-Plugins sind von der studer + raimann ag entwickelte und für die ILIAS Community öffentlich verfügbar gemachte Open Source Plugins und decken allgemein gültige Anwendungsfälle ab. Die Plugins sind unter <https://github.com/studer-raimann/> verfügbar.

Wartungs-SLAs für Community-Plugins werden immer in Paketen zu 3 Plugins berechnet.

##### 2.1.2 Custom-Plugins

Custom-Plugins sind für den Kunden individuell entwickelte Plugins und decken einen institutionsspezifischen UseCase ab. Diese Plugins sind nicht veröffentlicht und werden i.d.R. nur für den Kunden weiterentwickelt.

Wartungs-SLAs für Custom-Plugins werden immer in Paketen zu 2 Plugins berechnet.

##### 2.1.3 3rd-Party-Plugins

3rd-Party-Plugins sind von Dritten entwickelte Plugins und werden nicht von der studer + raimann ag gepflegt. Diese Plugins können durch den Anbieter jedoch an neue ILIAS-Core Major-Releases angepasst werden. Die Änderungen werden dem ursprünglichen Entwickler zur Verfügung gestellt.

Wartungs-SLAs für 3rd-Party -Plugins werden pro Plugin berechnet.

## 2.2 Skins

Skins sind an die jeweilige Institution angepasste Erscheinungsbilder des ILIAS Cores. Dabei können Farben und Logos angepasst werden. Abhängig von den Anforderungen an CI/CD können auch aufwändigere Skins erstellt werden (siehe 2.2.3). Im Rahmen des vereinbarten SLA und der dazugehörigen SLS garantiert der Anbieter die nachhaltige Pflege der für den Kunden relevanten Skins.

### 2.2.1 Core Skin (ab ILIAS 5.2)

Ab ILIAS Core 5.2.x können Skins direkt in der Administration von ILIAS erstellt werden. Die Möglichkeiten dabei sind sehr beschränkt, es können aber bspw. einfache Farbanpassungen gemacht werden. Der so erstellte Skin muss bei Release Upgrades des ILIAS Cores gepflegt werden.

### 2.2.2 Custom Small Skin

Dies sind vom Anbieter individuell für den Kunden erstellte Skins, welche bei der Initial-Entwicklung weniger als 2 Tage Aufwand gekostet haben.

### 2.2.3 Custom Advanced Skin

Dies sind vom Anbieter individuell für den Kunden erstellte Skins, welche bei der Initial-Entwicklung mehr als 2 Tage Aufwand gekostet haben.

### 2.2.4 3rd-Party Skins (Einbindung in Repository)

Dies sind Skins, welche von anderen Service-Providern oder vom Kunden selbst gepflegt werden. Die Einbindung in das gesamte Paket der ILIAS Version für den Kunden sowie die Koordination mit dem Kunden bei Upgrades kann im Wartungsvertrag aufgenommen werden.

## 2.3 Synchronisation / Schnittstellen

Die Anbindung von ILIAS an Drittsysteme ist über verschiedene Wege möglich. Grundsätzlich müssen solche Anbindungen bei Major-Upgrades von ILIAS (Versionssprung bspw. von ILIAS 6 auf 7<sup>1</sup>) mitgepflegt und gegebenenfalls deren Konfigurationen angepasst werden. Im Rahmen des vereinbarten SLA und der dazugehörigen SLS garantiert der Anbieter die nachhaltige Pflege der für den Kunden relevanten Synchronisationen und Schnittstellen.

### 2.3.1 HUB/HUB2 Synchronisation

HUB/HUB2 ist ein Synchronisationsmechanismus der studer + raimann ag und kann zur Erstellung und Pflege von verschiedenen ILIAS-Werkzeugen und Benutzern genutzt werden. Die jeweiligen Anbindungen sind für den Kunden individuell erstellt und müssen bei einem Upgrade aktualisiert werden.

### 2.3.2 ILIAS Schnittstellen

ILIAS Core bietet verschiedene Anbindungen, insbesondere im Bereich der Login-Mechanismen (LDAP, Shibboleth, ADFS). Diese müssen bei einem Upgrade des ILIAS Core getestet und gegebenenfalls neu konfiguriert werden.

### 2.3.3 Sonstige Schnittstellen

Dies sind individuell für den Kunden entwickelte Schnittstellen, Scripts, Exporte oder weitere Entwicklungen, welche nicht in Form von HUB/HUB2-Anbindungen, ILIAS-Konfigurationen oder im Rahmen von Plugins möglich sind. Im Rahmen des vereinbarten SLA und der dazugehörigen SLS garantiert der Anbieter die nachhaltige Pflege der für den Kunden erstellten Entwicklungen.

<sup>1</sup> ILIAS Versionen vor 6.0: Major-Release bspw. von 5.3 auf 5.4

## 2.4 Bugfixing

Meldungen zu Fehlern werden jeweils in Kategorien eingeteilt und entsprechend behandelt. Die Reaktions- und Lösungsfindungszeit ist abhängig vom Level des SLA, welche zwischen dem Anbieter und dem Kunden vertraglich festgelegt wurde. Sind keine besonderen Abmachungen getroffen, gilt automatisch LEVEL 1.

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.

Bei LEVEL 1 und LEVEL 2 wird die Lösungsfindung auf Wunsch vorgängig geschätzt und dem Kunden separat angeboten.

Bugfixing im Rahmen von Gewährleistung nach Entwicklungen werden kostenlos durchgeführt.

### 2.4.1 Kategorien

#### 2.4.1.1 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.

#### 2.4.1.2 Kategorie B - bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen

**Kürzel** KAT B

**Beschreibung** Wesentliche Funktionalitäten der Software sind stark beeinträchtigt. Eine Umgehungslösung existiert nicht.

#### 2.4.1.3 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.

## 2.5 Service Levels

Der Kunde vereinbart mit dem Anbieter im Rahmen des SLA eines von 4 Service Levels. Das vereinbarte Level regelt bezüglich Support die Maxima der Reaktions- und Lösungsfindungszeiten und bezüglich Wartung die Frequenz der zu installierenden Updates und Upgrades sowie das allfällige Bugfixing.

### 2.5.1 Support

Fehlerkategorien	LEVEL 1		LEVEL 2		LEVEL 3		LEVEL 4	
	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit	Reaktionszeit	Lösungsfindungszeit
KAT A: <sup>2</sup>	2 Wochen	8 Wochen	2 Wochen	8 Wochen	1 Woche	2 Wochen	Notfall-Nummer	1 Wochen
KAT B	2 Wochen	12 Wochen	2 Wochen	12 Wochen	1 Woche	4 Wochen	2 Tage	2 Wochen
KAT C	-	-	-	-	1 Woche	8 Wochen	1 Woche	8 Wochen

### 2.5.2 Wartung

Kategorie	LEVEL 1	LEVEL 2	LEVEL 3	LEVEL 4
Security-Updates	inbegriffen	inbegriffen	inbegriffen	inbegriffen
Minor-Release-Upgrades	-	-	1 / Jahr	1 / Jahr
Major-Release-Upgrades -	1 alle zwei Jahre	1 / Jahr	1 / Jahr	1 / Jahr
Bugfixing	-	-	inbegriffen	inbegriffen

### 2.5.3 Bedingungen

Das im SLA *Softwarewartung ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen* gewählte Level ergibt sich aus dem Level des SLA *Software-Wartung ILIAS Core*. Hat der Kunde kein SLA *Software-Wartung ILIAS Core* definiert, kann das Level des SLA *Softwarewartung ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen* frei gewählt werden.

<sup>2</sup> Bei KAT A Problemen (für SLA Level 3 und 4) werden telefonische Mitteilungen bevorzugt.

## 2.6 Verrechnung

### 2.6.1 Berechnungsgrundlage (Wartungsscore)

Nachfolgende Komponenten können frei gewählt werden. Das SLA deckt die vom Kunden gewählten Komponenten. Damit die Aktualisierung der gewählten Komponenten zum gewünschten Zeitpunkt zur Verfügung steht, meldet sich der Kunde mindestens zwei Monate vor dem jeweiligen Wunschtermin beim Anbieter. Wurde im Rahmen des SLA Softwarewartung ILIAS Core ein Slot (Kalenderwoche) für Upgrades definiert, überträgt sich dieser auf die Aktualisierung der ausgewählten Komponenten.

Die Pauschale für die durch das SLA gedeckten Leistungen ergeben sich aus den folgenden Parametern:

PARAMETER	MÖGLICHE WERTE	IN PAKETEN ZU	SCORE FAKTOR
COMMUNITY PLUGIN	0 bis n	3	3
CUSTOM PLUGIN	0 bis n	2	8
3RD-PARTY PLUGIN	0 bis n	1	8
SKIN CORE	0 bis n	1	1
SKIN CUSTOM SMALL	0 bis n	1	4
SKIN CUSTOM ADVANCED	0 bis n	1	8
SKIN 3RD-PARTY	0 bis n	1	1
ANBINDUNG HUB	0 bis n	1	2
ANBINDUNG ILIAS	0 bis n	1	1
ANBINDUNG SONSTIGE	0 bis n	1	individuell

### 2.6.2 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	LEVEL 4
1	180.00 CHF	252.00 CHF	540.00 CHF	1'080.00 CHF
2	360.00 CHF	504.00 CHF	1'080.00 CHF	2'160.00 CHF
3	540.00 CHF	756.00 CHF	1'620.00 CHF	3'240.00 CHF
4	720.00 CHF	1'008.00 CHF	2'160.00 CHF	4'320.00 CHF
5	900.00 CHF	1'260.00 CHF	2'700.00 CHF	5'400.00 CHF
6	1'080.00 CHF	1'512.00 CHF	3'240.00 CHF	6'480.00 CHF
7	1'260.00 CHF	1'764.00 CHF	3'780.00 CHF	7'560.00 CHF
8	1'440.00 CHF	2'016.00 CHF	4'320.00 CHF	8'640.00 CHF
9	1'620.00 CHF	2'268.00 CHF	4'860.00 CHF	9'720.00 CHF
10	1'800.00 CHF	2'520.00 CHF	5'400.00 CHF	10'800.00 CHF
11	1'980.00 CHF	2'772.00 CHF	5'940.00 CHF	11'880.00 CHF
12	2'160.00 CHF	3'024.00 CHF	6'480.00 CHF	12'960.00 CHF
13	2'340.00 CHF	3'276.00 CHF	7'020.00 CHF	14'040.00 CHF
14	2'520.00 CHF	3'528.00 CHF	7'560.00 CHF	15'120.00 CHF
15	2'700.00 CHF	3'780.00 CHF	8'100.00 CHF	16'200.00 CHF
16	2'880.00 CHF	4'032.00 CHF	8'640.00 CHF	17'280.00 CHF
17	3'060.00 CHF	4'284.00 CHF	9'180.00 CHF	18'360.00 CHF
18	3'240.00 CHF	4'536.00 CHF	9'720.00 CHF	19'440.00 CHF
19	3'420.00 CHF	4'788.00 CHF	10'260.00 CHF	20'520.00 CHF
20	3'600.00 CHF	5'040.00 CHF	10'800.00 CHF	21'600.00 CHF
21	3'780.00 CHF	5'292.00 CHF	11'340.00 CHF	22'680.00 CHF
22	3'960.00 CHF	5'544.00 CHF	11'880.00 CHF	23'760.00 CHF
23	4'140.00 CHF	5'796.00 CHF	12'420.00 CHF	24'840.00 CHF
24	4'320.00 CHF	6'048.00 CHF	12'960.00 CHF	25'920.00 CHF
25	4'500.00 CHF	6'300.00 CHF	13'500.00 CHF	27'000.00 CHF
26	4'680.00 CHF	6'552.00 CHF	14'040.00 CHF	28'080.00 CHF
27	4'860.00 CHF	6'804.00 CHF	14'580.00 CHF	29'160.00 CHF
28	5'040.00 CHF	7'056.00 CHF	15'120.00 CHF	30'240.00 CHF
29	5'220.00 CHF	7'308.00 CHF	15'660.00 CHF	31'320.00 CHF

30	5'400.00 CHF	7'560.00 CHF	16'200.00 CHF	32'400.00 CHF
31	5'580.00 CHF	7'812.00 CHF	16'740.00 CHF	33'480.00 CHF
32	5'760.00 CHF	8'064.00 CHF	17'280.00 CHF	34'560.00 CHF
33	5'940.00 CHF	8'316.00 CHF	17'820.00 CHF	35'640.00 CHF
34	6'120.00 CHF	8'568.00 CHF	18'360.00 CHF	36'720.00 CHF
35	6'300.00 CHF	8'820.00 CHF	18'900.00 CHF	37'800.00 CHF
36	6'480.00 CHF	9'072.00 CHF	19'440.00 CHF	38'880.00 CHF
37	6'660.00 CHF	9'324.00 CHF	19'980.00 CHF	39'960.00 CHF
38	6'840.00 CHF	9'576.00 CHF	20'520.00 CHF	41'040.00 CHF
39	7'020.00 CHF	9'828.00 CHF	21'060.00 CHF	42'120.00 CHF
40	7'200.00 CHF	10'080.00 CHF	21'600.00 CHF	43'200.00 CHF
41	7'380.00 CHF	10'332.00 CHF	22'140.00 CHF	44'280.00 CHF
42	7'560.00 CHF	10'584.00 CHF	22'680.00 CHF	45'360.00 CHF
43	7'740.00 CHF	10'836.00 CHF	23'220.00 CHF	46'440.00 CHF
44	7'920.00 CHF	11'088.00 CHF	23'760.00 CHF	47'520.00 CHF
45	8'100.00 CHF	11'340.00 CHF	24'300.00 CHF	48'600.00 CHF
46	8'280.00 CHF	11'592.00 CHF	24'840.00 CHF	49'680.00 CHF
47	8'460.00 CHF	11'844.00 CHF	25'380.00 CHF	50'760.00 CHF
48	8'640.00 CHF	12'096.00 CHF	25'920.00 CHF	51'840.00 CHF
49	8'820.00 CHF	12'348.00 CHF	26'460.00 CHF	52'920.00 CHF
50	9'000.00 CHF	12'600.00 CHF	27'000.00 CHF	54'000.00 CHF
51	9'180.00 CHF	12'852.00 CHF	27'540.00 CHF	55'080.00 CHF
52	9'360.00 CHF	13'104.00 CHF	28'080.00 CHF	56'160.00 CHF
53	9'540.00 CHF	13'356.00 CHF	28'620.00 CHF	57'240.00 CHF
54	9'720.00 CHF	13'608.00 CHF	29'160.00 CHF	58'320.00 CHF
55	9'900.00 CHF	13'860.00 CHF	29'700.00 CHF	59'400.00 CHF
56	10'080.00 CHF	14'112.00 CHF	30'240.00 CHF	60'480.00 CHF
57	10'260.00 CHF	14'364.00 CHF	30'780.00 CHF	61'560.00 CHF
58	10'440.00 CHF	14'616.00 CHF	31'320.00 CHF	62'640.00 CHF
59	10'620.00 CHF	14'868.00 CHF	31'860.00 CHF	63'720.00 CHF
60	10'800.00 CHF	15'120.00 CHF	32'400.00 CHF	64'800.00 CHF
61	10'980.00 CHF	15'372.00 CHF	32'940.00 CHF	65'880.00 CHF
62	11'160.00 CHF	15'624.00 CHF	33'480.00 CHF	66'960.00 CHF
63	11'340.00 CHF	15'876.00 CHF	34'020.00 CHF	68'040.00 CHF
64	11'520.00 CHF	16'128.00 CHF	34'560.00 CHF	69'120.00 CHF
65	11'700.00 CHF	16'380.00 CHF	35'100.00 CHF	70'200.00 CHF
66	11'880.00 CHF	16'632.00 CHF	35'640.00 CHF	71'280.00 CHF
67	12'060.00 CHF	16'884.00 CHF	36'180.00 CHF	72'360.00 CHF
68	12'240.00 CHF	17'136.00 CHF	36'720.00 CHF	73'440.00 CHF
69	12'420.00 CHF	17'388.00 CHF	37'260.00 CHF	74'520.00 CHF
70	12'600.00 CHF	17'640.00 CHF	37'800.00 CHF	75'600.00 CHF
71	12'780.00 CHF	17'892.00 CHF	38'340.00 CHF	76'680.00 CHF
72	12'960.00 CHF	18'144.00 CHF	38'880.00 CHF	77'760.00 CHF
73	13'140.00 CHF	18'396.00 CHF	39'420.00 CHF	78'840.00 CHF
74	13'320.00 CHF	18'648.00 CHF	39'960.00 CHF	79'920.00 CHF
75	13'500.00 CHF	18'900.00 CHF	40'500.00 CHF	81'000.00 CHF
76	13'680.00 CHF	19'152.00 CHF	41'040.00 CHF	82'080.00 CHF
77	13'860.00 CHF	19'404.00 CHF	41'580.00 CHF	83'160.00 CHF
78	14'040.00 CHF	19'656.00 CHF	42'120.00 CHF	84'240.00 CHF
79	14'220.00 CHF	19'908.00 CHF	42'660.00 CHF	85'320.00 CHF
80	14'400.00 CHF	20'160.00 CHF	43'200.00 CHF	86'400.00 CHF
81	14'580.00 CHF	20'412.00 CHF	43'740.00 CHF	87'480.00 CHF
82	14'760.00 CHF	20'664.00 CHF	44'280.00 CHF	88'560.00 CHF
83	14'940.00 CHF	20'916.00 CHF	44'820.00 CHF	89'640.00 CHF
84	15'120.00 CHF	21'168.00 CHF	45'360.00 CHF	90'720.00 CHF
85	15'300.00 CHF	21'420.00 CHF	45'900.00 CHF	91'800.00 CHF
86	15'480.00 CHF	21'672.00 CHF	46'440.00 CHF	92'880.00 CHF
87	15'660.00 CHF	21'924.00 CHF	46'980.00 CHF	93'960.00 CHF
88	15'840.00 CHF	22'176.00 CHF	47'520.00 CHF	95'040.00 CHF
89	16'020.00 CHF	22'428.00 CHF	48'060.00 CHF	96'120.00 CHF
90	16'200.00 CHF	22'680.00 CHF	48'600.00 CHF	97'200.00 CHF
91	16'380.00 CHF	22'932.00 CHF	49'140.00 CHF	98'280.00 CHF
92	16'560.00 CHF	23'184.00 CHF	49'680.00 CHF	99'360.00 CHF
93	16'740.00 CHF	23'436.00 CHF	50'220.00 CHF	100'440.00 CHF
94	16'920.00 CHF	23'688.00 CHF	50'760.00 CHF	101'520.00 CHF
95	17'100.00 CHF	23'940.00 CHF	51'300.00 CHF	102'600.00 CHF
96	17'280.00 CHF	24'192.00 CHF	51'840.00 CHF	103'680.00 CHF
97	17'460.00 CHF	24'444.00 CHF	52'380.00 CHF	104'760.00 CHF
98	17'640.00 CHF	24'696.00 CHF	52'920.00 CHF	105'840.00 CHF
99	17'820.00 CHF	24'948.00 CHF	53'460.00 CHF	106'920.00 CHF
100	18'000.00 CHF	25'200.00 CHF	54'000.00 CHF	108'000.00 CHF
101	18'180.00 CHF	25'452.00 CHF	54'540.00 CHF	109'080.00 CHF
102	18'360.00 CHF	25'704.00 CHF	55'080.00 CHF	110'160.00 CHF
103	18'540.00 CHF	25'956.00 CHF	55'620.00 CHF	111'240.00 CHF
104	18'720.00 CHF	26'208.00 CHF	56'160.00 CHF	112'320.00 CHF
105	18'900.00 CHF	26'460.00 CHF	56'700.00 CHF	113'400.00 CHF
106	19'080.00 CHF	26'712.00 CHF	57'240.00 CHF	114'480.00 CHF
107	19'260.00 CHF	26'964.00 CHF	57'780.00 CHF	115'560.00 CHF
108	19'440.00 CHF	27'216.00 CHF	58'320.00 CHF	116'640.00 CHF
109	19'620.00 CHF	27'468.00 CHF	58'860.00 CHF	117'720.00 CHF

110	19'800.00 CHF	27'720.00 CHF	59'400.00 CHF	118'800.00 CHF
111	19'980.00 CHF	27'972.00 CHF	59'940.00 CHF	119'880.00 CHF
112	20'160.00 CHF	28'224.00 CHF	60'480.00 CHF	120'960.00 CHF
113	20'340.00 CHF	28'476.00 CHF	61'020.00 CHF	122'040.00 CHF
114	20'520.00 CHF	28'728.00 CHF	61'560.00 CHF	123'120.00 CHF
115	20'700.00 CHF	28'980.00 CHF	62'100.00 CHF	124'200.00 CHF
116	20'880.00 CHF	29'232.00 CHF	62'640.00 CHF	125'280.00 CHF
117	21'060.00 CHF	29'484.00 CHF	63'180.00 CHF	126'360.00 CHF
118	21'240.00 CHF	29'736.00 CHF	63'720.00 CHF	127'440.00 CHF
119	21'420.00 CHF	29'988.00 CHF	64'260.00 CHF	128'520.00 CHF
120	21'600.00 CHF	30'240.00 CHF	64'800.00 CHF	129'600.00 CHF
121	21'780.00 CHF	30'492.00 CHF	65'340.00 CHF	130'680.00 CHF
122	21'960.00 CHF	30'744.00 CHF	65'880.00 CHF	131'760.00 CHF
123	22'140.00 CHF	30'996.00 CHF	66'420.00 CHF	132'840.00 CHF
124	22'320.00 CHF	31'248.00 CHF	66'960.00 CHF	133'920.00 CHF
125	22'500.00 CHF	31'500.00 CHF	67'500.00 CHF	135'000.00 CHF
126	22'680.00 CHF	31'752.00 CHF	68'040.00 CHF	136'080.00 CHF
127	22'860.00 CHF	32'004.00 CHF	68'580.00 CHF	137'160.00 CHF
128	23'040.00 CHF	32'256.00 CHF	69'120.00 CHF	138'240.00 CHF
129	23'220.00 CHF	32'508.00 CHF	69'660.00 CHF	139'320.00 CHF
130	23'400.00 CHF	32'760.00 CHF	70'200.00 CHF	140'400.00 CHF
131	23'580.00 CHF	33'012.00 CHF	70'740.00 CHF	141'480.00 CHF
132	23'760.00 CHF	33'264.00 CHF	71'280.00 CHF	142'560.00 CHF
133	23'940.00 CHF	33'516.00 CHF	71'820.00 CHF	143'640.00 CHF
134	24'120.00 CHF	33'768.00 CHF	72'360.00 CHF	144'720.00 CHF
135	24'300.00 CHF	34'020.00 CHF	72'900.00 CHF	145'800.00 CHF
136	24'480.00 CHF	34'272.00 CHF	73'440.00 CHF	146'880.00 CHF
137	24'660.00 CHF	34'524.00 CHF	73'980.00 CHF	147'960.00 CHF
138	24'840.00 CHF	34'776.00 CHF	74'520.00 CHF	149'040.00 CHF
139	25'020.00 CHF	35'028.00 CHF	75'060.00 CHF	150'120.00 CHF
140	25'200.00 CHF	35'280.00 CHF	75'600.00 CHF	151'200.00 CHF
141	25'380.00 CHF	35'532.00 CHF	76'140.00 CHF	152'280.00 CHF
142	25'560.00 CHF	35'784.00 CHF	76'680.00 CHF	153'360.00 CHF
143	25'740.00 CHF	36'036.00 CHF	77'220.00 CHF	154'440.00 CHF
144	25'920.00 CHF	36'288.00 CHF	77'760.00 CHF	155'520.00 CHF
145	26'100.00 CHF	36'540.00 CHF	78'300.00 CHF	156'600.00 CHF
146	26'280.00 CHF	36'792.00 CHF	78'840.00 CHF	157'680.00 CHF
147	26'460.00 CHF	37'044.00 CHF	79'380.00 CHF	158'760.00 CHF
148	26'640.00 CHF	37'296.00 CHF	79'920.00 CHF	159'840.00 CHF
149	26'820.00 CHF	37'548.00 CHF	80'460.00 CHF	160'920.00 CHF
150	27'000.00 CHF	37'800.00 CHF	81'000.00 CHF	162'000.00 CHF

## 2.6.3 Verrechnungsvarianten

### 1.1.1.1 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.

### 1.1.1.2 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 Vereinsrabatt<sup>3</sup> total 10%).

## 2.7 Neuberechnung Score

Der Score wird vom Anbieter jeweils im November neu berechnet. Der Anbieter kommuniziert dem Kunden allfällige Änderungen bezüglich der Zusammenstellung der vereinbarten Komponenten. Ist keine Abweichung des Support-Scores gegenüber dem aktuellen Jahr zu verzeichnen, bleibt der laufende Vertrag bestehen. Bei einer Änderung des Scores, besteht ein ausserordentliches Kündigungsrecht seitens des Kunden auf Ende des laufenden Jahres.

## 2.8 Faire Nutzung

Faire Nutzung: Das SLA wird zwischen dem Anbieter und dem Kunden abgeschlossen. Es ist dem Kunden nicht erlaubt, im Rahmen des SLAs Upgrades von Plugins für ILIAS-Installationen anderer Institutionen zu beantragen. Die Preisberechnung dieses SLA basiert auf der Annahme, dass zahlreiche Institutionen interessiert an einem eigenen SLA sind.

Reseller (ILIAS Service Provider) können jeweils ein separates SLA pro ILIAS-Installation ihrer eigenen Kunden abschliessen. Falls der Kunde ein SLA für mehrere Installationen abschliessen möchte, nimmt dieser bezüglich Preisgestaltung mit dem Anbieter Kontakt auf.

Stellt der Anbieter fest, dass die Faire Nutzung nicht gegeben ist, bleibt dem Anbieter die Kündigung oder die Neuberechnung des jeweiligen SLA entsprechend der Nutzung vorbehalten.

## 2.9 Mitwirkungspflicht

### 2.9.1 Ansprechperson

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

### 2.9.2 Berechtigte Personen

Der Kunde 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.

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

## 2.10 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

## 2.11 Meldungen

Meldungen sind vom Kunden elektronisch an die E-Mailadresse [support@studer-raimann.ch](mailto:support@studer-raimann.ch) zu richten. Die Meldungen (E-Mails) des Kunden kommen seitens des Anbieters in ein Ticket-System. Damit stellt der Anbieter sicher, dass sämtliche Meldungen des Kunden zusätzlich in einer Datenbank erfasst sind. Der Anbieter gewährleistet darüber hinaus, dass geschultes Personal zur Abarbeitung der Meldungen bereitsteht.

### 2.11.1 Aufzeichnung von Meldungen

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

### 3 Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen

- Betrieb und Wartung der 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 Softwarefehlern, die durch den Kunden, seine Anwender oder durch Dritte verursacht wurden
- Softwarefehler seitens des Anbieters, welche nicht im Rahmen von Gewährleistung behoben werden müssen. Durch die Wahl von Level 3 oder 4 als Bestandteil des SLAs kann deren Behebung vertraglich aufgenommen werden. Bei Level 1 und 2 sind diese nicht gedeckt
- 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 oder in ILIAS-Individualentwicklungen gelöscht wurden oder fehlerhaft abgelegt werden