

Service Level Specification (SLS)

ILIAS Supportpaket

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: Support-Paket	4
2.1	Supportkategorien	4
2.1.1	Kategorie A - schwere bzw. den Betrieb verhindernde Störungen.....	4
2.1.2	Kategorie B - bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigung Störungen	4
2.1.3	Kategorie C - minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigung Störungen	4
2.1.4	Kategorie D - Konzeptionelle, didaktische oder Anfragen ohne Beeinträchtigung des Systems	4
2.2	Stundenpaket für Support.....	5
2.3	Verrechnung	5
2.4	Überzogene Stundenpakete	5
2.5	Mitwirkungspflicht	5
2.5.1	Kontrolle der geleisteten Arbeiten.....	5
2.5.2	Ansprechperson.....	6
2.5.3	Berechtigte Personen	6
2.6	Zeitfenster.....	6
2.7	Meldungen.....	6
2.7.1	Aufzeichnung von Meldungen.....	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: Support-Paket

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

2.1 Supportkategorien

2.1.1 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.

2.1.2 Kategorie B - bedeutende bzw. den Betrieb beeinträchtigende Störungen

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

2.1.3 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.

2.1.4 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

2.2 Stundenpaket für Support

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

Das vom Kunden beim Anbieter erworbene Stundenpaket für Support kann vom Kunden 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 Kunden 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 Kunden mitgeteilt. Dieser entscheidet, ob die Umsetzung vom Supportpaket abgezogen oder ob ein separates Angebot erstellt werden soll.

Der Kunde 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.

2.3 Verrechnung

Stundenpakete für Support können in Paketen zu 10h à CHF 180.- (exkl. MwSt.) eingekauft werden. Der Vereinsrabatt ist an diese anrechenbar, siehe <https://studer-raimann.ch/ueber-uns/netzwerk/mitgliedschaften/>

Da die Stundenpakete nicht verfallen und zudem auch für kleinere Entwicklungsarbeiten eingesetzt werden können, sind weitere Rabatte nicht vorgesehen und/oder kombinierbar.

2.4 Überzogene Stundenpakete

Der Kunde wird, bevor keine Support-Stunden mehr zur Verfügung stehen, rechtzeitig informiert und erhält ein Angebot für zusätzliche Supportstunden. Nimmt der Kunde weiterhin Supportdienstleistungen in Anspruch, obwohl das Paket noch nicht erweitert wurde (ausstehende Bestätigung des neuen Angebots seitens des Kunden), 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 vom Kunden bis zur Bestellung eines neuen Stundenpakets für Support gem. diesem SLA keine Supportdienstleistungen mehr bezogen werden.

2.5 Mitwirkungspflicht

2.5.1 Kontrolle der geleisteten Arbeiten

Der Kunde kontrolliert die auf das Supportpaket gebuchten Zeiteinträge und meldet dem Anbieter allfällige Fehlbuchungen innerhalb von 3 Monaten.

2.5.2 Ansprechperson

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

2.5.3 Berechtigte Personen

Ist die Menge an Personen, welche Supportanfragen stellen dürfen, eingeschränkt, teilt der Kunde dem Anbieter diese mit. 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.

2.6 Zeitfenster

Supportleistungen 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

2.7 Meldungen

Meldungen sind vom Kunden elektronisch an die E-Mailadresse 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.

2.7.1 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
- Wartung von ILIAS Core, ILIAS Plugins und ILIAS Individualentwicklungen
- Entwicklungsarbeiten grösseren Umfangs
- Leistungen, die durch Betriebssystem-/Hardwareänderungen und/oder durch Änderungen von nicht vertragsgegenständlichen wechselseitig abhängigen Softwareprogrammen, Schnittstellen oder Hardwarekomponenten bedingt sind
- Die Beseitigung von Softwarefehlern, 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 oder in ILIAS-Individualentwicklungen gelöscht wurden oder fehlerhaft abgelegt werden