

Softwarewartung ILIAS-Plugins

Service Level Specification

Datum 01.06.2024
Version 4.1
Autor:in Fabian Schmid

1 Inhalt

1	Inhalt	2
2	Einleitung und Nomenklatur	3
2.1	Service Level Specification	3
2.2	Service Level Agreement	4
3	Leistungsbeschreibung	5
3.1	Auswahl der ILIAS Plugins	5
3.1.1	Plugin-Score	5
3.2	Durch ein SLA abgedeckte Leistungen	6
3.2.1	Sicherstellung der Kompatibilität	6
3.2.2	Support und Fehlerbehebung	6
3.3	Ausbedungene Leistungen	6
4	Kosten, Verrechnung und Laufzeit	7
4.1	Kosten	7
4.2	Verrechnung	7
4.3	Vertragsbeginn und Laufzeit	7
4.4	Neuberechnung Scores und Anpassung SLAs	7
5	Weitere Bestimmungen	8
5.1	Faire Nutzung	8
5.2	Mitwirkungspflicht	8
5.3	Zeitfenster	8
5.4	Meldungen	9

2 Einleitung und Nomenklatur

2.1 Service Level Specification

Die Service Level Specification beschreibt die Ausgangslage, die Rahmenbedingungen und Leistungen eines Service Level Agreements (SLA). Im nachfolgenden Dokument werden diese für die Softwarewartung von ILIAS Plugins (nachfolgend Plugin SLA) der sr solutions ag (nachfolgend sr.solutions) erläutert.

Die Plugin-SLAs zielen primär auf die folgenden Punkte ab:

- Nachhaltige Pflege eines Plugins
- Sicherstellung der Kompatibilität zu neuen ILIAS-Releases
- Fehlerbehebung nach Möglichkeit

ILIAS-Plugins sind eine weit verbreitete Möglichkeit, die Funktionalität von ILIAS zu erweitern. Damit Plattformen, die solche Plugins einsetzen, regelmässig aktualisiert werden können, müssen die Plugins die Kompatibilität zu neuen ILIAS-Releases gewährleisten. Um Planungssicherheit für die eigene Plattform zu haben, können Institutionen für wichtige Plugins SLAs abschliessen, um rechtzeitig kompatible Versionen dieser Plugins zu erhalten.

Die Festlegung dieser Rahmenbedingungen gewährleistet eine transparente und effektive Zusammenarbeit zwischen der Institution, welche ein Plugin einsetzt, und der sr.solutions als Dienstleister. Sie bietet eine klare Grundlage für die Erwartungen und Verpflichtungen beider Parteien und trägt somit zur Steigerung der Zufriedenheit aller Beteiligten bei.

2.2 Service Level Agreement

Das Service Level Agreement wird in Form eines Angebotes mit anschließendem Auftrag ausgestellt und beinhaltet die folgenden Bestandteile:

- Auswahl der gewünschten Komponenten, in diesem Fall ILIAS-Plugins, welche von der sr.solutions erstellt und gewartet werden
- Festlegung der Dienstleistungen, die über das SLA abgedeckt sind

Die Details zu diesen Bestandteilen werden in den nachfolgenden Kapiteln der Leistungsbeschreibung erläutert und definiert.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Auswahl der ILIAS Plugins

Bei der sr.solutions können SLAs für ILIAS-Plugins abgeschlossen werden, welche von sr.solutions erstellt und hauptsächlich gewartet und gepflegt werden. Massgeblich ist die jeweils veröffentlichte Liste unter <https://www.sr.solutions/plugin-slas> zum Zeitpunkt des Abschlusses eines SLA-Angebotes.

Jedes Plugin, für welches bei der sr.solutions ein SLA abgeschlossen werden kann, wird mit einem sogenannten Plugin-Score ausgezeichnet. Der Plugin-Score ist Basis für den Preis pro Jahr für ein SLA für dieses Plugin.

3.1.1 Plugin-Score

Jedem Plugin wird ein Score von 1-X zugewiesen, welcher sich aus folgenden Faktoren berechnet:

- Wartungs-Index
- Support-Index
- Verbreitungs-Index

Die Wartungs- und Support-Indices ergeben sich aus der Komplexität und dem Umfang des Plugins. Komplexere Plugins, die teilweise grosse Erweiterungen für ILIAS darstellen, sind Wartungs- und Support-intensiver als kleine «Helper»-Plugins mit überschaubarem Funktionsumfang. Somit haben komplexere Plugins i.d.R. höhere Wartungs- und Support-Indices.

Der Verbreitungs-Index ergibt sich aus der (potenziellen) Verbreitung eines Plugins. Kund:innenspezifische Plugins haben i.d.R. einen Verbreitungs-Index von 1. Plugins, die bei sehr vielen Institutionen im Einsatz sind, haben höhere Verbreitungs-Indices.

Der Plugin-Score ergibt sich wie folgt:

$$\text{Plugin-Score} = \frac{\text{Wartungs-Index} + \text{Support-Index}}{\text{Verbreitungs-Index}}$$

Veröffentlicht wird unter <https://www.sr.solutions/plugin-slas> der jeweilige Plugin-Score eines Plugins. Die Plugin-Scores werden nach Bedarf neu berechnet und veröffentlicht. Bei Neuabschluss eines SLAs gelten jeweils die publizierten Plugin-Scores. Scores von kund:innenspezifischen Plugins werden i.d.R. nicht veröffentlicht.

3.2 Durch ein SLA abgedeckte Leistungen

Ein Plugin-SLA auf Basis der vorliegenden SLS enthält die folgenden Leistungen, welche nachfolgenden detaillierter erklärt werden.

- Sicherstellung der Kompatibilität eines Plugins mit zukünftigen ILIAS-Core-Releases
- Support und Fehlerbehebung in einem Plugin

3.2.1 Sicherstellung der Kompatibilität

Die Sicherstellung der Kompatibilität eines Plugins mit zukünftigen ILIAS-Core-Releases beinhaltet die Verpflichtung, sicherzustellen, dass das Plugin auch nach der Aktualisierung der ILIAS-Kernversion ordnungsgemäss funktioniert. Dies umfasst die Überprüfung des Codes, die Anpassung an neue Funktionen oder Änderungen im ILIAS-Core sowie die Behebung von Inkompatibilitäten oder Fehlern, die durch die Core-Updates verursacht werden könnten. Durch die Gewährleistung dieser Kompatibilität wird sichergestellt, dass das Plugin weiterhin nahtlos in die ILIAS-Umgebung integriert werden kann und den Nutzenden kontinuierlich Mehrwert bietet.

3.2.2 Support und Fehlerbehebung

Die Leistung "Support und Fehlerbehebung in einem Plugin" umfasst die zeitnahe Identifizierung, Analyse und Behebung von Fehlern oder Problemen, die in einem ILIAS-Plugin auftreten können. Dies beinhaltet die effektive Kommunikation mit der Institution, welche ein SLA für das Plugin abgeschlossen hat und den Fehler gemeldet hat. Es wird versucht, den Fehler zu verstehen und mögliche Auswirkungen zu ermitteln. Anschliessend werden geeignete Massnahmen ergriffen, um den Fehler zu beheben und sicherzustellen, dass das Plugin wieder ordnungsgemäss funktioniert. Die Fehlerbehebung erfolgt gemäss nach Best Effort und in nützlicher Frist. Die Fehler werden zunächst auf einer Referenz-Installation der sr.solutions nachgestellt und ggf. zusammen mit der Kundin auf dieser Installation analysiert. Bei Fehlern, welche im Referenz-System nicht reproduziert werden können, können für eine Fehlersuche oder Lösungsfindung ggf. zusätzliche Kosten entstehen.

3.3 Ausbedungene Leistungen

Neben den im Service Level Agreement (SLA) festgelegten Dienstleistungen gibt es möglicherweise auch Leistungen, die nicht explizit in den SLA-Bestimmungen enthalten sind. Diese ausbedungenen Leistungen können spezifische Anforderungen oder Bedürfnisse abdecken, die über den Rahmen des SLA hinausgehen oder ausserhalb seiner regulären Inhalte liegen.

Solche Leistungen können beispielsweise massgeschneiderte Anpassungen oder zusätzliche Funktionen für ein Plugin umfassen, die über die Standardfunktionalität hinausgehen. Sie könnten auch Schulungen, Beratungsdienste oder andere spezialisierte Unterstützung umfassen, die auf die individuellen Anforderungen und Geschäftsziele des Kunden zugeschnitten sind.

Es ist wichtig zu beachten, dass ausbedungene Leistungen in der Regel gesondert vereinbart und gegebenenfalls zusätzlich vergütet werden müssen. Die genauen Bedingungen, Umfang und Kosten für solche Leistungen werden in separaten Vereinbarungen festgelegt, um sicherzustellen, dass alle Parteien ein klares Verständnis über die Erwartungen und Verpflichtungen haben.

4 Kosten, Verrechnung und Laufzeit

4.1 Kosten

Die Kosten pro Plugin-SLA ergeben sich auf dem Plugin-Score jedes Plugins. Pro Score-Punkt belaufen sich die jährlichen Kosten derzeit auf:

- CHF 180.-
- EUR 180.-

Die Preise verstehen sich exkl. MwSt. Als Institutionelles Mitglied des ILIAS E-Learning e.V. erhalten Sie 5% Rabatt auf dem SLA-Preis. Weitere Rabatte können nicht angewendet werden.

4.2 Verrechnung

Die Verrechnung erfolgt nach Beauftragung per 1. des Folgemonats. Im Ersten Jahr erfolgt die Verrechnung anteilmässig bis zum 31.12. In nachfolgenden Jahren erfolgt die Verrechnung per 1.1.

4.3 Vertragsbeginn und Laufzeit

Plugins-SLAs werden zum 1. des Folgemonats nach Beauftragung und jeweils für mind. ein Jahr (falls im ersten Jahr anteilig, dann bis mind. zum Ende des Folgejahres) abgeschlossen und verlängern sich automatisch um ein Jahr. Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate auf Ende des Kalenderjahres.

4.4 Neuberechnung Scores und Anpassung SLAs

Ergeben sich bei Plugins im Laufe der Zeit Veränderungen an einem oder mehreren der massgeblichen Faktoren des Plugin-Scores, wird ein neuer Score publiziert. Für Neuabschlüsse gelten dann die jeweils publizierten Plugin-Scores. Bestehende SLAs behalten die zum Zeitpunkt des Abschlusses publizierten Scores.

5 Weitere Bestimmungen

5.1 Faire Nutzung

Das SLA wird zwischen der sr.solutions und der Kund:in abgeschlossen. Es ist der Kund:in 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 und so einen Beitrag zu der Wartung eines Plugins leisten.

Reseller (ILIAS Service Provider) können für gewünschte Plugins Multi-Use-SLAs abschliessen, dazu nimmt diese:r bezüglich Preisgestaltung Kontakt mit sr.solutions auf.

Stellt sr.solutions fest, dass die Faire Nutzung nicht gegeben ist, bleiben sr.solutions die sofortige Kündigung, die Neuberechnung des Vertrages entsprechend der Nutzung oder rechtliche Schritte vorbehalten.

5.2 Mitwirkungspflicht

- Die Kund:in meldet den Bedarf für eine kompatible Plugin-version für einen neuen ILIAS Major Release mit einer Vorlaufzeit von 2 Monaten (es muss mind. Beta 2 des neuen Major-Releases verfügbar sein).
- Die Kund:in liefert bei Supportanfragen möglichst detaillierte Informationen zu dem Supportfall
- Die Kund:in hilft ggf. mit, Fehler oder Probleme auf einer von der sr.solutions bereitgestellten Referenz-Installation nachzustellen

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.