

# Service Level Specification (SLS)

## ILIAS Supportpauschale

<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	SLA: Supportpauschale .....	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 beeinträchtigende Störungen .....	4
2.1.3	Kategorie C - minderschwere bzw. den Betrieb nicht beeinträchtigende Störungen .....	4
2.1.4	Kategorie D - Konzeptionelle, didaktische oder Anfragen ohne Beeinträchtigung des Systems .....	4
2.2	Service Levels .....	5
2.2.1	Support .....	5
2.3	Verrechnung .....	6
2.3.1	Berechnungsgrundlage Supportpauschale (Support-Score).....	6
2.3.2	Kosten .....	7
2.3.3	Verrechnungsvarianten.....	7
2.3.4	Neuberechnung Score .....	7
2.4	Kombination mit SLA „Softwarewartung ILIAS Core“ .....	7
2.5	Mitwirkungspflicht .....	8
2.5.1	Ansprechperson.....	8
2.5.2	Berechtigte Personen .....	8
2.6	Zeitfenster.....	8
2.7	Meldungen.....	8
2.7.1	Aufzeichnung von Meldungen.....	8
3	Nicht durch den Vertrag gedeckte Leistungen .....	9

# 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 SLA: Supportpauschale

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 Service Levels

Der Kunde 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.

### 2.2.1 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 Kunden 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 Kunden frühestens im unter 2.5.1 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 Kunden 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 <sup>1</sup>	8h	48h	4h	24h	2h	16h
KAT B	16h	96h	8h	48h	4h	24h
KAT C / KAT D	32h	>96h	16h	>48h	8h	>48h

<sup>1</sup> Bei KAT 1 Problemen werden telefonische Mitteilungen bevorzugt.

## 2.3 Verrechnung

### 2.3.1 Berechnungsgrundlage Supportpauschale (Support-Score)

Die Supportpauschale ist abhängig von verschiedenen Faktoren:

FAKTOR	BESCHREIBUNG	MÖGLICHE WERTE
<b>CONTENT-ERSTELLER</b>	Faktoren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definierte Gruppe von Benutzern (Autoren-Team), welche Content im System bereitstellen können [0, 1-9, &gt;9 Personen]</li> <li>• Anzahl sonstige Benutzer, die (potenziell) Content im System bereitstellen können (bspw. Studierende in Lerngruppen) [0, &lt;100, &gt;100 Personen]                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1-9 Autoren, 0 Sonstige</li> <li>○ &gt;9 Autoren, 0 Sonstige</li> <li>○ 0 Autoren, &lt;100 Sonstige</li> <li>○ 1-9 Autoren, &lt;100 Sonstige</li> <li>○ &gt;9 Autoren, &lt;100 Sonstige</li> <li>○ 0 Autoren, &gt;100 Sonstige</li> <li>○ 1-9 Autoren, &gt;100 Sonstige</li> <li>○ &gt;9 Autoren, &gt;100 Sonstige</li> </ul> </li> </ul>	1 2 3 4 5 4 5 6
<b>KOMPLEXITÄT</b>	Die Komplexität ergibt sich aus dem Wartungsscore der ILIAS-Plugins & ILIAS-Individualentwicklungen (SLS vgl. studer-raimann.ch) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 0</li> <li>○ 1 bis 4</li> <li>○ 5 bis 12</li> <li>○ 13 bis 16</li> <li>○ 17 bis 28</li> <li>○ &gt; 28</li> </ul>	1 2 3 4 5 6
<b>BENUTZERACCOUNTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 – 499 Accounts</li> <li>○ 500 - 1'999 Accounts</li> <li>○ 2'000 – 4'999 Accounts</li> <li>○ 5'000 - 9'999 Accounts</li> <li>○ 10'000 – 49'999 Accounts</li> <li>○ &gt; 50'000 Accounts</li> </ul>	1 2 3 4 5 6
<b>SERVERINFRASTRUKTUR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hosting bei studer + raimann ag</li> <li>○ Hosting bei externem Anbieter, mit direktem SSH-Zugang für SRAG.</li> <li>○ Hosting bei externem Anbieter, VPN-Zugang erforderlich oder sonstige Einschränkungen, welche einen direkten Zugriff erschweren.</li> </ul>	1 2 3
<b>ANZAHL PRODUKTIV-INSTALLATIONEN</b>	Anzahl genutzter Produktivinstallationen.	1 bis n

Die folgenden Faktoren reduzieren den Support-Score:

<b>HOSTING-VERTRAG BEI STUDER + RAIMAN AG</b>	0 oder -2
<b>DURCH DEN KUNDEN GEPFLEGT DOKUMENTATION (ZUGÄNGLICH FÜR AN) ÜBER SPEZIFISCHE PROZESSE AUF DER ILIAS-PLATTFORM</b>	0 oder -1

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

## 2.3.2 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
1	1'440.00 CHF	2'520.00 CHF	3'600.00 CHF
2	2'880.00 CHF	5'040.00 CHF	7'200.00 CHF
3	4'320.00 CHF	7'560.00 CHF	10'800.00 CHF
4	5'760.00 CHF	10'080.00 CHF	14'400.00 CHF
5	7'200.00 CHF	12'600.00 CHF	18'000.00 CHF
6	8'640.00 CHF	15'120.00 CHF	21'600.00 CHF
7	10'080.00 CHF	17'640.00 CHF	25'200.00 CHF
8	11'520.00 CHF	20'160.00 CHF	28'800.00 CHF
9	12'960.00 CHF	22'680.00 CHF	32'400.00 CHF
10	14'400.00 CHF	25'200.00 CHF	36'000.00 CHF
11	15'840.00 CHF	27'720.00 CHF	39'600.00 CHF
12	17'280.00 CHF	30'240.00 CHF	43'200.00 CHF
13	18'720.00 CHF	32'760.00 CHF	46'800.00 CHF
14	20'160.00 CHF	35'280.00 CHF	50'400.00 CHF
15	21'600.00 CHF	37'800.00 CHF	54'000.00 CHF
16	23'040.00 CHF	40'320.00 CHF	57'600.00 CHF
17	24'480.00 CHF	42'840.00 CHF	61'200.00 CHF
18	25'920.00 CHF	45'360.00 CHF	64'800.00 CHF
19	27'360.00 CHF	47'880.00 CHF	68'400.00 CHF
20	28'800.00 CHF	50'400.00 CHF	72'000.00 CHF
21	30'240.00 CHF	52'920.00 CHF	75'600.00 CHF
22	31'680.00 CHF	55'440.00 CHF	79'200.00 CHF
23	33'120.00 CHF	57'960.00 CHF	82'800.00 CHF
24	34'560.00 CHF	60'480.00 CHF	86'400.00 CHF
25	36'000.00 CHF	63'000.00 CHF	90'000.00 CHF
26	37'440.00 CHF	65'520.00 CHF	93'600.00 CHF
27	38'880.00 CHF	68'040.00 CHF	97'200.00 CHF
28	40'320.00 CHF	70'560.00 CHF	100'800.00 CHF
29	41'760.00 CHF	73'080.00 CHF	104'400.00 CHF
30	43'200.00 CHF	75'600.00 CHF	108'000.00 CHF

## 2.3.3 Verrechnungsvarianten

### 2.3.3.1 Variante: Quartalsweise

Eine Supportpauschale 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.

### 2.3.3.2 Variante: Jährlich

Eine Supportpauschale 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>2</sup> total 10%).

## 2.3.4 Neuberechnung Score

Der Score wird vom Anbieter jeweils im November neu berechnet. Er kommuniziert dem Kunden allfällige Änderungen bezüglich der Zusammenstellung der beinhaltenen Leistungen. Ist keine Abweichung des Support-Scores gegenüber dem laufenden 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.

## 2.4 Kombination mit SLA „Softwarewartung ILIAS Core“

Hat der Kunde gleichzeitig ein SLA *Softwarewartung ILIAS Core* abgeschlossen, können bei Fehlern am ILIAS Core Minor-Upgrades der Installation gemacht werden, nachdem der ILIAS-Modul-Entwickler den Fehler behoben hat. Diese Updates erfolgen nach Absprache zwischen Anbieter und Kunden und generieren keine zusätzlichen Kosten.

<sup>2</sup> Institution muss Vereinsmitglied des ILIAS e-Learning e.V. sein, siehe <https://studer-raimann.ch/ueber-uns/netzwerk/mitgliedschaften/>

## 2.5 Mitwirkungspflicht

### 2.5.1 Ansprechperson

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

### 2.5.2 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.

## 2.6 Zeitfenster

Dienstleistungen im Rahmen dieser SLS 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](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.

### 2.7.1 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
- 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