



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich  
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

NET  
Network for Educational Technology



ETH Zürich  
HG E 18.3  
Rämistrasse 101  
8092 Zürich  
Switzerland

**Dr. Thomas Piendl**  
+41 44 632 69 59  
piendl@net.ethz.ch  
www.net.ethz.ch

## Servicebeschreibung für ILIAS-Service des NET

Anbieter .....	2
Benutzer .....	2
Allgemeines .....	2
Zielsetzung .....	2
Verantwortlichkeiten .....	3
Leistungen des Anbieters .....	3
Allgemein .....	3
Support .....	3
Beratung .....	3
Hosting und Backup .....	4
Verfügbarkeit .....	4
Einschränkungen gegenüber den Benutzern .....	5
Nutzungsvereinbarung .....	5
Pflichten des Benutzers .....	5
Kontrolle .....	6
Rechtliches .....	6
Geltungsdauer .....	6

## Anbieter

ETH Zürich  
NET - Network for Educational Technology  
Rämistrasse 101  
8092 Zürich

Der Anbieter ist das seit 1996 bestehende NET, das E-Learning-Innovations- und Servicezentrum der ETH Zürich. Es berät und begleitet Dozierende beim didaktisch sinnvollen Einsatz neuer Lerntechnologien. Von der Wahl einer geeigneten Softwareapplikation zur Unterstützung neuer Lehr- und Lernarrangements, über das Hosting von E-Learning-Applikationen und den Support beim Einsatz der Software bis hin zur Evaluation bietet es Unterstützung aus einer Hand.

Der Anbieter verfügt seit 1998 über Erfahrung in Betrieb und Support von Learning Management Systemen (LMS) wie ILIAS, Moodle oder Blackboard/WebCT, Groupware-Systemen wie BSCW und anderen E-Learning Applikationen.

## Benutzer

Benutzer des ILIAS-Service sind Dozierende und Studierende oder andere Personen, die für die Benutzung des Service durch ein AAI-Konto bei einer Switch-AAI-Institution legitimiert sind.

## Allgemeines

Gegenstand dieser Servicebeschreibung ist der ILIAS-Service des NET.

Der ILIAS-Service unterstützt die Lehr- und Lernprozesse der Dozierenden und Studierenden in sinnvoller Weise. Der ILIAS-Service besteht aus einer Kombination von Personen (Serviceverantwortliche, Systemadministratoren, NET-Support-Mitarbeiter), Prozessen (didaktische und technische Beratung, Support, Administration) sowie Technologie und wird in diesem Dokument beschrieben.

## Zielsetzung

Durch professionelle Administration und professionellen Support wird eine hohe Verfügbarkeit des ILIAS-Service und eine effiziente Nutzung desselben erreicht. Die Benutzer können sich dadurch auf ihre Kernaufgaben in Lehre und Forschung konzentrieren. Durch die Begleitprozesse (didaktische und technische Beratung, Support, Administration) wird der didaktisch sinnvolle Einsatz im individuellen Unterrichtsszenario gewährleistet.

Der ILIAS-Service ist den aktuellen Bedürfnissen der Benutzer angepasst, unter Berücksichtigung aktueller Technologie- und Marktentwicklungen und einer effizienten Wartbarkeit der IT-Anlagen.

Die auf dem ILIAS-Service gespeicherten Daten sind gegen Verlust oder Beschädigung gesichert.

## Verantwortlichkeiten

Herr Jonas Lanz ist die für die adäquate Erbringung des ILIAS-Service verantwortliche Person beim NET.

## Leistungen des Anbieters

### Allgemein

Der Anbieter betreibt für Dozierende und Studierende den ILIAS-Service und unterhält die damit verbundenen Prozesse wie technischer und didaktischer Support.

Es kommen hierbei die auf ITIL Version 3 basierenden Konzepte des NET zum Einsatz, die für den ILIAS-Service des NET gültig sind.

### Support

- Der Anbieter leistet didaktischen und technischen Support für Dozierende.
- Der Support wird in der Regel via NET-Support-Helpdesk über die eigenständige Support E-Mail-Adresse [ilias@net.ethz.ch](mailto:ilias@net.ethz.ch) abgewickelt.
- Für komplexere Anfragen steht das NET-Support Telefon unter +41 44 632 06 65 zur Verfügung.
- Darüber hinaus steht Support via NTR-Support, einem Computer-Fernwartungswerkzeug (Screen Sharing), in Kombination mit einer telefonischen Betreuung zur Verfügung.
- Bürozeiten sind werktags von 09.00 Uhr – 17.00 Uhr.  
Es gelten die Feiertage für den Dienort Zürich, die auf der Seite der Human Resources der ETH Zürich verfügbar sind.  
([https://www.pa.ethz.ch/2300\\_an\\_dokumente/2320\\_an\\_gesetze](https://www.pa.ethz.ch/2300_an_dokumente/2320_an_gesetze))
- Die Reaktionszeit bis zur E-Mail-Benachrichtigung des Benutzers beträgt maximal 6 Stunden innerhalb der Bürozeiten. Ausserhalb der Bürozeiten ist ein Support auf Ebene «Best Effort» vorhanden, d.h. es gibt keine reguläre verpflichtende Reaktionszeit.
- Als Reaktionszeit wird die Zeit zwischen dem Eingehen der Supportanfrage und der persönlichen Kontaktaufnahme via E-Mail mit dem Benutzer verstanden.
- Die Lösungszeit ist abhängig von der Anfrage. Eingehende Anfragen werden nach Auswirkung und Dringlichkeit gruppiert und danach in der Reihenfolge ihres Eintreffens abgearbeitet.

### Beratung

- Der Anbieter berät Dozierende im didaktischen und technischen Bereich hinsichtlich des Einsatzes im individuellen Unterrichtsszenario.
- Beim erstmaligen Einsatz ist ein vorgängiges einstündiges Beratungsgespräch die Regel. Weitere Beratungen können nach Bedarf folgen.

## Servicebeschreibung für ILIAS-Service des NET

- Beratungen werden in der Regel nach Terminabsprache über die Support E-Mail-Adresse bzw. Support-Telefonnummer am Standort des NET durchgeführt.

## Hosting und Backup

Grundsätzlich sind die Benutzer für die Sicherung ihrer Daten selbst verantwortlich (s. Nutzerbestimmung, Ziffer 6.4).

Darüber hinaus implementiert der Anbieter eine automatische und regelmässige Datensicherung der Installation und der darauf vorhandenen Benutzerdaten. In den nachfolgenden Angaben sind auch die Häufigkeit der Backups und deren Aufbewahrungsdauer festgelegt:

Leistung	Beschreibung
Speicherplatz	Im Allgemeinen unbegrenzt (Installation plus Benutzerdaten), kann aber situativ limitiert werden. Keine Nutzung als dedizierter Download-, File Sharing- oder Media-Server
Backupschema	Regelmässig, Schema mit Vollbackup und inkrementellem Backup. Backups werden auf externem Datensilo gehalten. Vorhaltezeit maximal 2 Monate ab Erstellungsdatum des Backups.
Umfang Backup	Komplette Installation

## Verfügbarkeit

- Der ILIAS-Service soll 24 Stunden am Tag, an 7 Wochentagen, 365 Jahrestagen (24\*365) zur Verfügung stehen, die vereinbarte Servicezeit beträgt 8'760 Stunden.
- Es soll eine reale Serviceverfügbarkeit von 98% erreicht werden (8'585 Stunden)
- Die Messung der realen Verfügbarkeit erfolgt gemäss der Formel:  
$$\% \text{ Verfügbarkeit} = ((\text{Vereinbarte Servicezeit} - \text{Ausfallzeit}) \div \text{Vereinbarte Servicezeit}) * 100$$
- Der ILIAS-Service funktioniert korrekt wenn eine Webseite innerhalb der Applikation abrufbar ist. Davon ausgeschlossen sind Abhängigkeiten von Dritten, die sich nicht im Einflussbereich des Anbieters befinden (Informatikdienstleistungen der ETH Zürich, SWITCH, Internet-Service-Provider, Individuelle Netzwerke, Heimnetzwerke etc.).
- Die Ausfallzeit ist die Zeit in welcher der ILIAS-Service nicht korrekt funktioniert.
- Geplante Serviceunterbrechungen um weniger als 10 Minuten werden nicht extra angekündigt und zählen zur Ausfallzeit.
- Geplante Wartungsfenster (Updates, usw.), d.h. Serviceunterbrechungen von mehr als 10 Minuten in denen der Service nicht oder nur teilweise zur Verfügung steht, werden mindestens 1 Woche im Voraus via E-Mail den Kursverantwortlichen mitgeteilt und via Portalseite angekündigt.
- Geplante Wartungsfenster zählen nicht zur Ausfallzeit des Services sondern werden als Zeiten bewertet, in denen der Service korrekt zur Verfügung steht.
- Alle zur Verfügbarkeit eingegangenen Verpflichtungen gelten nicht im Fall von höherer Gewalt.

## Servicebeschreibung für ILIAS-Service des NET

- Es gelten die Feiertage für den Dienstort Zürich, die auf der Seite der Human Resources der ETH Zürich verfügbar sind.  
([https://www.pa.ethz.ch/2300\\_an\\_dokumente/2320\\_an\\_gesetze](https://www.pa.ethz.ch/2300_an_dokumente/2320_an_gesetze))

## Einschränkungen gegenüber den Benutzern

- Direkter Support von Studierenden wird nicht angeboten.
- Zeitkritische Arbeiten, die die Datensicherheit oder die allgemeine Systemverfügbarkeit betreffen, können vom Anbieter bei Bedarf ohne vorherige E-Mail-Ankündigung durchgeführt werden.
- Die Behebung von betrieblichen Funktionsstörungen hat gegenüber sonstigen Beratungs- und Supportarbeiten Vorrang.
- Der Anbieter hat keine Gewährleistungspflicht für Fehler der verwendeten Softwareprodukte.

## Nutzungsvereinbarung

- Konfliktbearbeitung:  
Etwaige Unstimmigkeiten, die in der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden des Anbieters und BenutzerInnen auftreten sollten und dort nicht gelöst werden können, werden auf Ebene Gruppenleitung von Dr. Thomas Piendl oder auf Ebene NET-Leitung von Koni Osterwalder bearbeitet und gelöst.
- Auf vom Anbieter betriebenen Anlagen werden nur lizenzierte oder frei verfügbare Software-Produkte eingesetzt.
- Wegen der Vielfalt der eingesetzten Software-Pakete kann die korrekte Installation und Konfiguration derselben nur durch den Anbieter sichergestellt werden.
- Der Anbieter kann nur Verantwortung für die von ihm durchgeführten Software-Installationen übernehmen.

## Pflichten des Benutzers

- Benutzerverwaltung:  
Der Kunde organisiert die Verwaltung der für die Nutzung des ILIAS-Service erforderlichen Benutzerkonten selbständig.
- Die Benutzer des ILIAS-Service sind für ihre individuelle Datensicherheit sowie die Einhaltung aller IT-relevanten lokalen und nationalen Vorschriften und Regelungen selbst verantwortlich (vgl. Nutzerbestimmungen und BOT-Benutzungsordnung Telematik der ETH Zürich).
- Änderungswünsche können nur mit dem Serviceverantwortlichen (s. Verantwortlichkeiten) vereinbart werden.

## Kontrolle

- Die Service- und Ausfallzeiten werden aus dem zentralen Systemüberwachungs- und Alarmierungswerkzeug entnommen, an dem alle LMS- und Groupwaresysteme des Anbieters angeschlossen sind.
- Die Reaktions- und Lösungszeiten werden aus dem Support-Helpdesk-System des Anbieters entnommen.
- Der Systemzustand wird auf der Portalseite <http://ilias.net.ethz.ch> publiziert und kann dort ständig eingesehen werden.

## Rechtliches

- Grundsätzlich gilt die BOT-Benutzungsordnung Telematik der ETH Zürich ([www.rechtssammlung.ethz.ch](http://www.rechtssammlung.ethz.ch), Dokument RSETHZ 203.21).
- Darüber hinaus gelten die Nutzerbestimmungen zum ILIAS-Service, die in ihrer aktuellen und gültigen Version auf der Portalseite <http://ilias.net.ethz.ch> zur Einsicht publiziert sind.
- Die Nutzung des ILIAS-Service ist ausschliesslich innerhalb der Nutzerbestimmungen erlaubt.
- Mit der Benutzung des ILIAS-Service ist die Benutzerin/der Benutzer an die Bestimmungen der aktuellen Nutzerbestimmungen gebunden.

## Geltungsdauer

- Die aktuelle und gültige Version der Servicebeschreibung ist auf der Portalseite <http://ilias.net.ethz.ch> zur Einsicht publiziert
- Der Anbieter kann jeden Abschnitt dieser Servicebeschreibung jederzeit ändern. Änderungen treten in Kraft, sobald sie auf der Portalseite des <http://ilias.net.ethz.ch> publiziert sind.
- Vorliegende Servicebeschreibung wird regelmässig überarbeitet, mindestens jedoch 1-mal jährlich.