



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 Umfrage-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 der Benutzer	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 Umfrage-Service sind Mitarbeitende und Dozierende der ETH und der Universität Zürich sowie Studierende in Vorständen von studentischen Vereinen der ETH und Universität Zürich, nachfolgend Benutzer genannt. Benutzer haben das Recht, Umfragen zu kreieren und durchzuführen.

Allgemeines

Gegenstand dieser Servicebeschreibung ist der Umfrage-Service des NET.

Der Umfrage-Service unterstützt die Durchführung von Umfragen der Benutzer in sinnvoller Weise. Der Umfrage-Service besteht aus einer Kombination von Personen (Serviceverantwortliche, Systemadministratoren, NET-Support-Mitarbeiter), Prozessen (technische Beratung, Support) sowie Technologie und wird in diesem Dokument beschrieben.

Zielsetzung

Durch professionelle Administration und professionellen Support wird eine hohe Verfügbarkeit des Umfrage-Service und eine effiziente Nutzung desselben erreicht. Durch die Begleitprozesse (technische Beratung, Support) wird der technisch sinnvolle Einsatz im individuellen Umfrageszenario gewährleistet.

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

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

Verantwortlichkeiten

Herr Thomas Lüthi ist die für die adäquate Erbringung des Umfrage-Service verantwortliche Person beim NET.

Leistungen des Anbieters

Allgemein

Der Anbieter betreibt für die Benutzer den Umfrage-Service und unterhält die damit verbundenen Prozesse wie den technischen Support.

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

Support

- Der Anbieter leistet technischen Support für die Benutzer.
- Der Support wird in der Regel via NET-Support-Helpdesk über die eigenständige Support E-Mail-Adresse evaluation@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-Fernwerkzeug (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)
- 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 die Benutzer im technischen Bereich hinsichtlich des Einsatzes im individuellen Umfrageszenario.

Servicebeschreibung für Umfrage-Service des NET

- Der Anbieter macht keine Beratung hinsichtlich des sinnvollen Aufbaus und der Erstellung von Umfragen oder Evaluationen.
- Beratungen werden in der Regel nach Terminabsprache am Standort des NET durchgeführt.

Hosting und Backup

Grundsätzlich sind die Benutzer für die Sicherung ihrer Daten selbst verantwortlich.

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 Umfrage-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 95% erreicht werden (8'322 Stunden)
- Die Messung der realen Verfügbarkeit erfolgt gemäss der Formel:
$$\% \text{ Verfügbarkeit} = ((\text{Vereinbarte Servicezeit} - \text{Ausfallzeit}) \div \text{Vereinbarte Servicezeit}) * 100$$
- Der Umfrage-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 Umfrage-Service nicht korrekt funktioniert.
- Geplante Serviceunterbrechungen um weniger als 20 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 (Updates, usw.) zählen nicht zur Ausfallzeit des Services sondern werden als Zeiten bewertet, in denen der Service korrekt zur Verfügung steht.

Servicebeschreibung für Umfrage-Service des NET

- Alle zur Verfügbarkeit eingegangenen Verpflichtungen gelten nicht im Fall von höherer Gewalt.
- 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)

Einschränkungen gegenüber den Benutzern

- Direkter Support von Studierenden und Umfrageteilnehmenden 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.
- Die Umfragen werden 1 Jahr nach deren Erstellung gelöscht. Der/die Besitzer(in) der Umfrage wird vorgängig informiert und bekommt einen Export der Antworten zur Umfrage (CSV-Format) zugestellt.
- Der Anbieter hat keine Gewährleistungspflicht für Fehler der verwendeten Softwareprodukte.
- Die Einladung zum Ausfüllen der Umfrage darf maximal an 1000 Personen gleichzeitig versendet werden. Bei über 1000 Umfrageteilnehmenden sind die Einladungen gestaffelt im Abstand von mind. 24h zu versenden.

Nutzungsvereinbarung

- **Konfliktbearbeitung:**
Etwaige Unstimmigkeiten, die in der Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitenden des Anbieters und der Benutzergruppe 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 der Benutzer

- Die Benutzer des Umfrage-Service sind für ihre individuelle Datensicherheit sowie die Einhaltung aller IT-relevanten lokalen und nationalen Vorschriften und Regelungen selbst verantwortlich (vgl. BOT-Benutzungsordnung Telematik der ETH Zürich).

Servicebeschreibung für Umfrage-Service des NET

- 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 das Umfragesystem des Anbieters angeschlossen ist.
- Die Reaktions- und Lösungszeiten werden aus dem Support-Helpdesk-System des Anbieters entnommen.
- Der Systemzustand wird auf der Portalseite <http://evaluation.net.ethz.ch/> publiziert und kann dort ständig eingesehen werden.

Rechtliches

- Es gilt die BOT-Benutzungsordnung Telematik der ETH Zürich (www.rechtssammlung.ethz.ch, Dokument RSETHZ 203.21).

Geltungsdauer

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