

Dienstleistungsbeschreibung für den Kernbereich ETH-Web: Service Level Agreement (SLA) zwischen der Hochschulkommunikation (Servicebetreiber) und ETH-Organisationseinheiten (Servicenehmer)

Inhaltsverzeichnis

1. Servicebeschreibung.....	3
2. Nutzen für den Kunden	3
2.1. Unterstützte Prozesse.....	3
2.2. Funktionalität und Features.....	4
2.3. Wert.....	5
2.4. Abgrenzung.....	5
3. Qualitätsmerkmale	5
3.1. Verfügbarkeit.....	6
3.2. Performance / Kapazitäten.....	8
3.3. Service Continuity	9
3.4. Geplante und ausserordentliche Wartungsfenster.....	9
3.5. Sicherheit.....	9
4. Qualitätsmessung	10
4.1. Definitionen.....	10
4.2. Verfügbarkeitsberichte	10
4.3. Kapazitätsnachweise / Performancenachweis.....	10
5. Administratives.....	10
5.1. Bestellung neue Website.....	10
5.2. Bestellung neue Komponente, Funktion oder Schnittstelle.....	11
5.3. Support und Supportzeiten.....	11
5.4. Eskalation	11
5.5. Dokumentationen / Schulung	12
5.6. Einschränkungen / Anforderungen	12
5.7. Pflichten des Servicenehmers.....	12
5.8. Pflichten des Servicebetreibers.....	13
5.9. Serviceentwicklung (life cycle management).....	13
5.10. Kündigung.....	13
5.11. Regelung Emeriti	13
6. Allgemeine Richtlinien.....	14
6.1. Haftungsausschluss.....	14
6.2. Generelle AGBs	14
6.3. BOT	14

Versionskontrolle

Version	Historie / Status	Datum	Autor/in	URL
0.1	Erster Entwurf der Neuauflage	15.11.2015	Wolfgang Sichler	https://mysite.sp.ethz.ch/personal/wsichler/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=/personal/wsichler/Documents/Dienstleistungsvereinbarung%20f%C3%BCr%20Kernbereich%20ETH-Web.docx
0.2	Ergänzung zum Service Owner	18.11.2015	Rainer Borer	nur überkopiert aus den Webrichtlinien
1.0	Ergänzungen	02.01.2016	Wolfgang Sichler	Einarbeitung der Kommentare. Ergänzungen überwiegend in Kap 6 (emeriti, Kündigung, ..)
1.1.	Kommentare RBo	20.1.2016	Rainer Borer	Kommentare und Ergänzungen
3	Überarbeitung WS	21.01.2016	Wolfgang Sichler	Einarbeiten diverser feedbacks, Bessere Erläuterung der Qualitätsmerkmale der Services
4	Überarbeitung WS	22.01.2016	Wolfgang Sichler	Feedback aus Sitzung / Kosten
4.1.	Detailarbeit RBo	22.01.2016	Rainer Borer	Feedbacks HK-Team fehlen noch!
4.2.	Kommentare Katrin Schmid	25.1.2016	Katrin Schmid	(eingearbeitet von RBo)
5	Finalisierung	27.01.2016	Wolfgang Sichler	Feedbacks und Kommentare eingearbeitet Finalisiert
5.1	Redaktionelle Änderungen	01.02.2016	Wolfgang Sichler	Änderungen Feedback HK
6	Finalisierung	05.02.2016	Wolfgang Sichler	Kleine Korrekturen Schreibweisen
7	Überarbeitung und Finalisierung nach Vernehmlassung	21.07.2016	Wolfgang Sichler	Feedbacks aus Vernehmlassung eingearbeitet. Geringe Anpassungen auf Richtlinie

1. Servicebeschreibung

Die Dienstleistung „Kernbereich ETH-Web“ besteht aus einem Paket mit einem Web-Content-Management-System (Web-CMS), Templates im Corporate Design der ETH sowie aus Beratungs- und Supportleistungen.

Angeboten wird dieses Paket von der Hochschulkommunikation (HK), die diese Dienstleistungen ETH-weit anbietet. Damit steht allen Organisationseinheiten der ETH eine Lösung zur Verfügung, um eigene Webauftritte professionell zu erstellen und zu verwalten.

In diesem Dokument werden die Dienstleistungen der HK beschrieben. Als Servicebetreiber ist die HK zuständig für Steuerung, konzeptionelle Weiterentwicklung und Qualitätssicherung des Kernbereichs ETH-Web. Die technische Verantwortung (Betrieb, Wartung etc.) delegiert die HK in einer Betriebsvereinbarung (Operational Level Agreement, OLA) an die Informatikdienste.

2. Nutzen für den Kunden

Das Web ist das zentrale Kommunikationsinstrument der ETH Zürich und ein wichtiger Bezugsrahmen für die Pflege und den Ausbau der ETH-Reputation. Es dient als Informationsplattform für Studieninteressierte, Mitarbeiter und Studierende, Sponsoren und Investoren sowie für Partner aus Wirtschaft, Politik und Gesellschaft.

Durch die Verwendung eines gemeinsamen Web-CMS mit einheitlichem Corporate Design hat die ETH Zürich einen ansprechenden Web-Auftritt mit hohem Wiedererkennungswert. Ein gestalterisch einheitlicher Web-Auftritt ermöglicht es, die Marke ETH Zürich weiter zu stärken.

Aus der Sicht der User bringt ein einheitlicher Auftritt, der die grundlegenden Accessibility-Anforderungen erfüllt, ein einfacheres Nutzererlebnis, weil diese sich die Funktionalitäten und Strukturen nicht jedes Mal neu aneignen müssen und so auf den gleichen Wegen schneller zu den gewünschten Informationen finden.

Durch die Ansiedlung der System- und Applikationsverantwortung bei der HK ist gewährleistet, dass die Servicenehmer nur einen Ansprechpartner haben. Durch die Delegation der technischen Verantwortung an die Informatikdienste ist eine konstant hohe Qualität der Dienstleistung gewährleistet. Damit werden die Servicenehmer von diesen Aufgaben entlastet.

2.1. Unterstützte Prozesse

Die Dienstleistung unterstützt die Servicenehmer in der Konzeption von Webseiten, in der redaktionellen Umsetzung und im Publikationsprozess.

Die folgende, nicht abschliessende Liste führt mögliche Web-Inhalte auf:

- Präsentation von Forschungsgebieten und Forschungsergebnissen
- Publikation von Nachrichten auf den ETH-News-Kanälen
- Publikation von Erfolgen, Ehrungen und Auszeichnungen
- Darstellung der Organisationseinheit mit Vorstellung der Personen
- Hinweise auf Veranstaltungen wie spezielle Vorlesungen, Führungen, Events
- Information über intern zur Verfügung stehende Dienstleistungen
- Darstellung von eigenständigen und übergreifenden Projekten
- Informationen über Richtlinien und Weisungen

2.2. Funktionalität und Features

Im Kernbereich ETH-Web steht den Servicenehmern folgende **Infrastruktur** (Hardware, Firmware, Datenbank, Schnittstellen zu Umsystemen etc.) zur Publikation von Inhalten zur Verfügung:

- Ein Autorensystem mit laufender Überwachung
- Zwei an verschiedenen Orten stationierte (georedundante) Publikationssysteme, mit laufender Überwachung
- Aktualisierung der Systeme auf allen Ebenen (Betriebssystem, Entwicklungsumgebung, Applikation) mit Patches und Upgrades
- Backup der Systeme für die Wiederherstellung nach einem Crash

Im Kernbereich ETH-Web steht den Servicenehmern folgende **Software** zur Verfügung:

- Web-Content-Management-System
- Templates für die Erstellung von Web-Pages im Corporate Design
- Zusätzlich entwickelte Komponenten und Funktionen im Web-CMS, die ETH-spezifische Anforderungen erfüllen
- Schnittstellen zur Darstellung von Daten aus ETH-Applikationen und – Datenbanken (z.B. Vorlesungsverzeichnis, Operatives Informationssystem, eCitations, Adressen und Personalien).
- Integrierte Volltext-Suche für nicht geschützte Bereiche (Google)
- Berechtigungs- und Rollenkonzept

Zur Unterstützung stehen den Servicenehmern im Kernbereich ETH-Web folgende **Dienstleistungen** zur Verfügung:

- Schulung der Autoren: Hochschulkommunikation.
- Beratung der Autoren für die Gestaltung und Strukturierung ihres Webauftritts: Hochschulkommunikation.
- Support (1st-Level): Erste Anlaufstelle für Servicenehmer ist immer der Service Desk der ID. Dieser macht die Triage zum 2nd-Level Support.
- Support (2nd-Level): Bei inhaltlichen, strukturellen oder gestalterischen Themen übernimmt die Hochschulkommunikation, bei technischen Störungen oder Problemen die ID Basisdienste den 2nd-Level Support.
- Support (3rd-Level): Können die Probleme nicht in den ersten beiden Support-Levels behoben werden, so wird das Problem entweder an ID Software Services (ID SWS) oder an Adobe, weitergeleitet.
- Für die Entwicklung neuer ETH- oder organisationseinheits-spezifischer Funktionen sammelt, gewichtet und beschreibt die Hochschulkommunikation die Anforderungen. Die ID spezifiziert und entwickelt die neuen Funktionen im Auftrag der HK.
- Pflege der Autorencommunity: Hochschulkommunikation
- Dokumentationen und Anleitungen: Hochschulkommunikation

Für die Archivierung von nicht mehr benötigten Websites steht der eigenständige Service „Web-Archivierung“ der Informatikdienste zur Verfügung.

Für die Analyse von Zugriffsstatistiken auf die Websites steht der eigenständige Service „Web-Statistiken“ der Informatikdienste zur Verfügung.

2.3. Wert

Gegenüber einem selber betriebenen Webauftritt bringt die zentrale System- und Applikationspflege den Servicenehmern des Kernbereichs ETH-Web folgende Effizienzgewinne:

- Kosten für Infrastruktur (Server) werden von den Informatikdiensten getragen.
- Kosten für Autoren-Lizenzen werden von der Hochschulkommunikation und den Informatikdiensten getragen.
- Kosten für Eigenentwicklungen, die von einer Mehrheit der ETH nutzbar sind, werden von der Hochschulkommunikation getragen.
- Personalaufwendungen für das Aufsetzen einer initialen Website-Struktur sowie den Berechtigungen werden von der Hochschulkommunikation getragen.
- Personalaufwendungen für die Pflege der Systeme (Patches, Updates, Backup, Monitoring etc.) werden von den Informatikdiensten getragen.
- Geringerer Schulungsaufwand für die Autoren, da kein vertieftes Systemwissen notwendig ist.
- Konsolidierte Schnittstellen-Entwicklung

Dazu kommt der immaterielle Wert eines homogenen Webauftritts im Corporate Design der ETH Zürich in Form einer höheren Qualität und Schlagkraft der Kommunikation, eines stärkeren Brands ETH Zürich und einer gesteigerten Reputation.

2.4. Abgrenzung

Die Erzeugung und die Aufbereitung von Inhalten und Daten sind nicht Bestandteil der angebotenen Dienstleistung und liegen in der Verantwortung der Servicenehmer.

Die Entwicklung von spezifischen Komponenten oder Funktionalitäten nur für eine oder wenige Organisationseinheiten ist grundsätzlich möglich. Diese muss aber finanziell vollständig von den bestellenden Servicenehmern getragen werden. Die Anforderungen werden von dem Servicebetreiber in Zusammenarbeit mit den Informatikdiensten auf Machbarkeit, Nutzen und Einfluss auf die Systemstabilität und Design überprüft.

Grössere Entwicklungen und Anpassungen infolge grosser Software-Updates (major releases) sind durch die Finanzierung im Grundauftrag nicht abgedeckt und müssen gesondert über neue Projektbudgets finanziert werden.

Für die Qualität von Daten aus Umsystemen, die über Schnittstellen im Kernbereich ETH-Web dargestellt werden, ist der Servicenehmer verantwortlich.

Das im Web-CMS enthaltene Digital Asset Management (DAM) ist für die Ablage inhaltsrelevanter Dateien ausgelegt und nicht geeignet als Ablage für Bilder, Videos, System-Images, Download-Files oder dergleichen. Hierfür bieten die Informatikdienste geeignetere „file share services“ an.

3. Qualitätsmerkmale

Der Kernbereich ETH-Web besteht im Wesentlichen aus zwei Systemen: a) dem Autorensystem, in welchem die Autoren den Inhalt erzeugen und b) den beiden Publikationssystemen, auf denen der Inhalt publiziert wird. Für die beiden Bereiche gelten je unterschiedliche Qualitätsmerkmale. Alle unten angegebenen Uhrzeiten beziehen sich auf Schweizer Zeit.

3.1. Verfügbarkeit

Die Hochschulkommunikation garantiert den Servicenehmern des Kernbereichs ETH-Web die nachstehenden Verfügbarkeiten. Die für die Dienstleistung notwendige Infrastruktur inklusive die dafür vereinbarten Qualitätsmerkmale wie die Verfügbarkeit bezieht die HK von den Informatikdiensten. Die HK und die ID haben dazu eine Betriebsvereinbarung (Operational Level Agreement, OLA) abgeschlossen.

Autorensystem (Backend):

Von einem Ausfall des Autorensystems sind die Autoren betroffen, die neue Inhalte nicht oder nur eingeschränkt erstellen und bestehenden Inhalt nicht oder nur eingeschränkt verändern können. Die publizierten Inhalte der Website sind auch bei einem Komplettausfall des Autorensystems über das Publikationssystem zu erreichen.

Das Autorensystem hat eine Verfügbarkeit von 99.5% an Werktagen von 08:00 bis 17:00h (= maximale Ausfallzeit eine Stunde pro Monat, beziehungsweise zwölf Stunden pro Jahr). Bei Aussenstellen in anderen Zeitzonen (z.B. Singapur) verschiebt sich dieser Zeitblock.

Unterbrüche infolge regulärer Wartung zählen nicht als Verfügbarkeitsunterbruch. Nichtfunktionieren einzelner Webseiten oder Teile davon aufgrund von

- nicht verfügbaren externen Datenquellen,
- falsch referenzierten Seiten oder
- durch Autoren verursachte Fehler bei der Erstellung des Inhalts

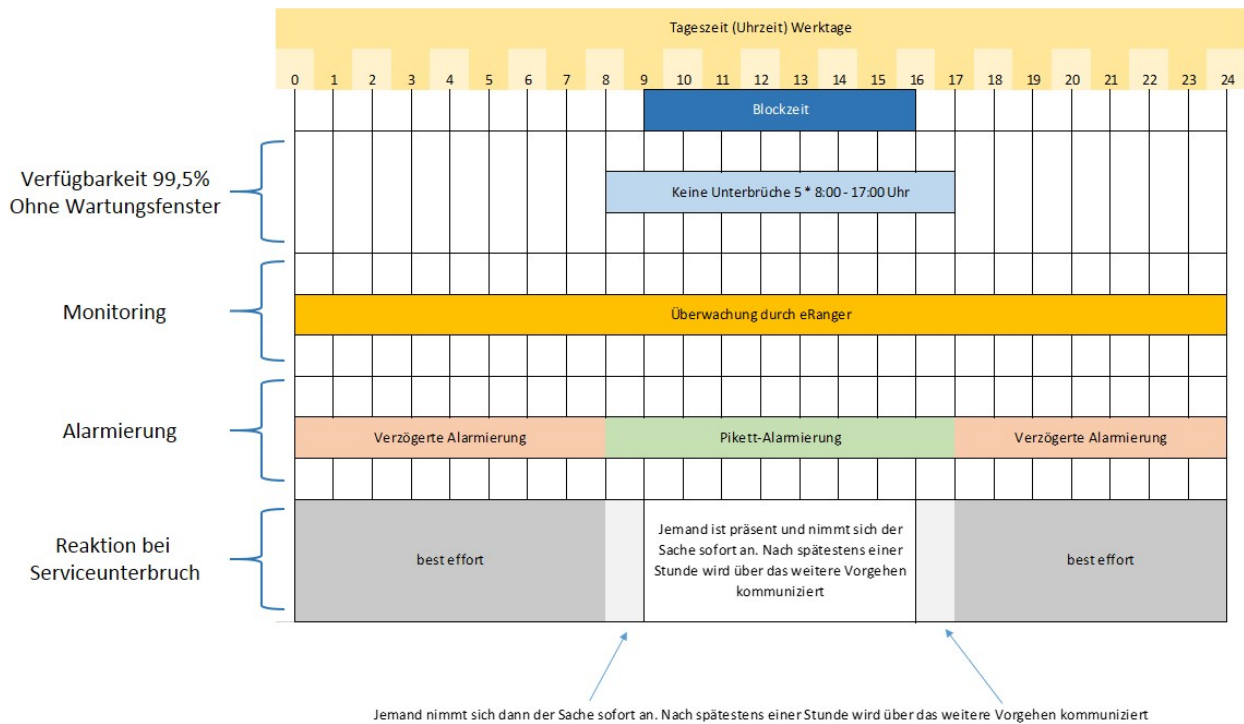
zählen ebenfalls nicht als Verfügbarkeitsunterbruch.

Das Autorensystem steht im Normalfall von 04:00 bis 23:00h für die Autoren zur Verfügung. Von 23:00 bis 04:00h ist der Zugriff gesperrt um ein konsistentes Backup zu gewährleisten. Die Parameter betreffend Verfügbarkeit, Überwachung und Alarmierung sind wie folgt:

- Angestrebte Verfügbarkeit: keine Unterbrüche an Werktagen zwischen 08:00 und 17:00h
- Mögliche Wartungsfenster: normalerweise ausserhalb der Blockzeit, innerhalb der Blockzeit möglichst selten und in der Regel nach mindestens zwei Wochen Vorankündigung
- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch (innerhalb Blockzeit): zwei Stunden
- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch ausserhalb Blockzeiten an Werktagen: zwei Stunden oder 08:00h am nächsten Morgen
- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch an Wochenenden und Feiertagen: zwei Stunden oder 08.00h am nächsten Werktag
- Reaktion Blockzeit (09:00 – 16:00h): Ein Spezialist der ID ist präsent und nimmt sich der Sache sofort an. Nach spätestens einer Stunde wird über das weitere Vorgehen kommuniziert.
- Reaktion Nacht: An Werktagen verzögerte Alarmierung zwischen 17:00 und 08:00h, ein Spezialist der ID nimmt sich dann der Sache sofort an. Nach spätestens einer Stunde wird über das weitere Vorgehen kommuniziert.

- Reaktion Wochenende und Feiertage: Arbeitsbeginn 8:00h nächster Werktag

Darstellung Verfügbarkeit Service 5*9



Publikationssystem (Frontend):

Die Webseiten des Kernbereich ETH-Web stehen im Normalfall rund um die Uhr zur Verfügung. Tritt eine Störung eines Teils des Publikationssystems auf, sind die publizierten Seiten über das zweite Publikationssystem weiterhin erreichbar. Erst wenn beide Teile des Publikationssystems ausfallen, sind die Seiten nicht mehr erreichbar.

Das Publikationssystem hat einer Verfügbarkeit von 99,95% täglich von 06:00 bis 22:00 (= maximale Ausfallzeit 15 Minuten pro Monat, beziehungsweise 4 Stunden pro Jahr).

Unterbrüche infolge regulärer Wartung zählen nicht als Verfügbarkeitsunterbruch.

Nichtfunktionieren einzelner Webseiten oder Teile davon aufgrund von

- nicht verfügbaren externen Datenquellen,
- falsch referenzierten Seiten oder
- durch Autoren verursachte Fehler bei der Erstellung des Inhalts

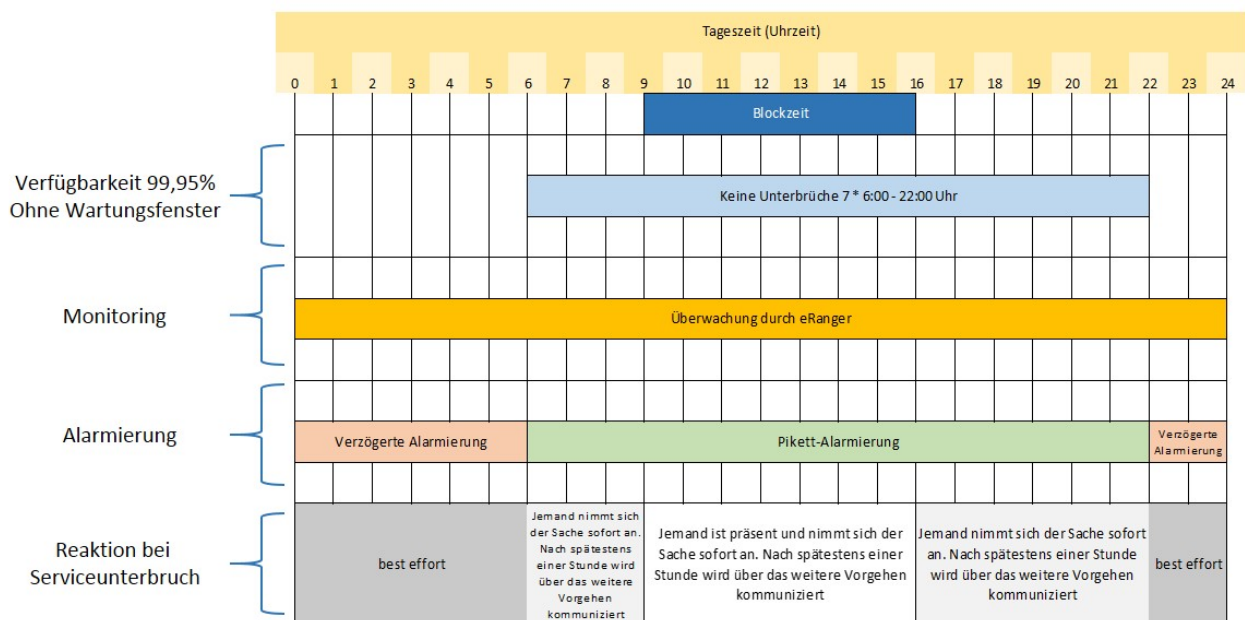
zählen ebenfalls nicht als Verfügbarkeitsunterbruch.

Die Parameter betreffend Verfügbarkeit, Überwachung und Alarmierung sind wie folgt:

- Verfügbarkeit: keine Unterbrüche an sieben Tagen zwischen 6:00 und 22:00h.
- Wartungsfenster: innerhalb der Blockzeit, jedoch möglichst selten und nach mindestens sechs Wochen Vorankündigung; normalerweise ausserhalb der Blockzeit.
- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch (innerhalb Blockzeit): zwei Stunden.
- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch ausserhalb Blockzeiten an Werktagen: zwei Stunden oder 08.00h am nächsten Morgen.

- Angestrebte Wiederverfügbarkeit nach Unterbruch an Wochenenden und Feiertagen: zwei Stunden oder 08.00h am nächsten Morgen.
- Reaktion Blockzeit (9:00-16:00h): Ein Spezialist der ID ist präsent und nimmt sich der Sache sofort an. Nach spätestens einer Stunde wird über das weitere Vorgehen entschieden.
- Reaktion Nacht: verzögerte Alarmierung zwischen 22:00 und 06:00h, ein Spezialist der ID nimmt sich der Sache sofort an. Nach spätestens einer Stunde wird über das weitere Vorgehen entschieden.
- Reaktion Wochenende und Feiertage: verzögerte Alarmierung zwischen 22:00 und 06:00h, ein Spezialist der ID nimmt sich der Sache sofort an. Nach spätestens einer Stunde wird über das weitere Vorgehen kommuniziert.

Darstellung Verfügbarkeit Service 7*16



3.2. Performance / Kapazitäten

Autorensystem (Backend):

Das Autorensystem wird als performant betrachtet, wenn die Autoren flüssig neuen Inhalt erstellen oder bestehenden Inhalt abändern können. Dedizierte Test-Seiten müssen sich in 90% der Betriebszeit innerhalb zwei Sekunden aufbauen. Gemessen wird auch von Standorten ausserhalb der ETH.

Publikationssystem (Frontend):

Die Leistung des Publikationssystems wird als genügend bewertet, wenn der Webseitenaufbau flüssig ist und den Erwartungen entspricht. Dedizierte Test-Seiten müssen sich in 90% der Betriebszeit innerhalb weniger als zwei Sekunden aufbauen. Gemessen wird mit einem Monitoring-Tool und auch von Standorten ausserhalb der ETH.

Das Publizieren von neuem oder geändertem Inhalt erfolgt so schnell wie möglich, jedoch spätestens nach 30 Minuten.

3.3. Service Continuity

Autorensystem (Backend):

Vom Autorensystem wird täglich ein inkrementelles Backup gemacht, um bei einem Absturz das System und insbesondere die Daten möglichst schnell wieder herzustellen.

Der maximale Verlust an Daten (Recovery point objective (RPO)) beträgt 24 Stunden.

Der Restore-Prozess benötigt aktuell maximal 30 Stunden.

Sollte eine anschliessende Re-Indizierung des Inhalts notwendig sein, kann sich die Ausfallzeit des Autorensystems auf sechs Tage verlängern.

Die maximale Zeit zur Wiederherstellung des Autorensystems nach einem Totalausfall (Recovery Time Objective (RTO)) beträgt sechs Tage.

Publikationssystem (Frontend):

Die beiden Publikationssysteme sind an zwei verschiedenen Orten (georedundant) installiert. Damit führt der Ausfall eines Standortes nicht zum Ausfall des gesamten Systems.

Vom Publikationssystem wird täglich ein inkrementelles Backup gemacht, um bei einem Absturz das System möglichst schnell wieder herzustellen. Der Restore-Prozess benötigt aktuell maximal 30 Stunden.

3.4. Geplante und ausserordentliche Wartungsfenster

Autorensystem (Backend):

Wartungen mit voraussichtlichem Unterbruch der Dienstleistung werden in den langfristig geplanten Wartungsfenstern durchgeführt und zwei Wochen vorher angekündigt. Falls ausserplanmässige Wartungsfenster nötig sind, erfolgt die Ankündigung so schnell wie möglich.

Publikationssystem (Frontend):

Durch den redundanten Aufbau des Publikationssystems können Wartungsarbeiten im laufenden Betrieb gemacht werden ohne Unterbruch der Dienstleistung.

3.5. Sicherheit

Für die Systeme werden die üblichen Sicherheitsvorkehrungen (Firewall, Patches, etc.) für exponierte Systeme getroffen. Sollte die automatische Systemüberwachung Unregelmässigkeiten (z.B. Sicherheitsverletzungen) feststellen, müssen die Informatikdienste betroffene Systeme vorübergehend vom Netz nehmen.

4. Qualitätsmessung

4.1. Definitionen

Die Verfügbarkeit und die Performance bzw. Auslastung werden gemessen und stehen online zur Verfügung.

4.2. Verfügbarkeitsberichte

Die für Dienstleistung Kernbereich ETH-Web benötigten Komponenten (Apache-Server, CQ5/AEM Publikationsserver, CQ5/AEM Autoren-Server) und diverse Schnittstellen werden mit einem Monitoring-Tool überwacht.

Das Monitoring erfolgt aktiv, das heisst das Monitoring-Tool läuft 7x24. Sobald ein Vorkommnis registriert wird, wird der Pikettdienst alarmiert (vgl. Kap. 3.1.). Dieser leitet die nötigen Schritte ein.

4.3. Kapazitätsnachweise / Performancenachweis

Für die Auslastung des Autorensystems wird die Anzahl gleichzeitig angemeldeter Autoren gemessen. Dies dient auch zur Überwachung der Lizenzen.

Für die Performancemessung wird auf dem Autorensystem und dem Publikationssystem der Aufruf einzelner dedizierter Test-Webpages gemessen, da dies ein zuverlässiger Indikator für die Performance darstellt.

5. Administratives

5.1. Bestellung neue Website

Jede dezentrale Organisationseinheit der ETH Zürich kann über das entsprechende [Formular](#)¹ eine neue Website bestellen, sofern für diese Organisationseinheit nicht schon eine Website innerhalb des Kernbereichs ETH-Web existiert.

Zentrale Organisationseinheiten haben keine eigene Website. Ihr Webauftritt ist in die Hauptsite oder das Studierendenportal integriert.

Für eigenständige oder übergreifende Projekte können spezifische Websites bestellt werden.

Für Erweiterungen innerhalb bestehender Websites ist kein Bestellvorgang notwendig.

Der Servicebetreiber überprüft die Anmeldungen für neue Websites. Ist der Besteller gemäss Web- und CD-Richtlinien berechtigt, eine Website im Corporate Design der ETH zu führen, setzt ihm die Hochschulkommunikation normalerweise im Zeitraum von zwei Wochen eine Protosite auf und stellt ihm die Zugangsinformationen per Mail zu.

¹ <https://www.ethz.ch/services/de/service/kommunikation/websites/migrating-existing-websites/website-registration.html>

Nach Fertigstellung der Website kann der Servicenehmer bei der HK einen Qualitätscheck beantragen. Nach den allfällig nötigen Anpassungen durch den Servicenehmer, beantragt die HK den Go-Live bei den Informatikdiensten (ID-BD). Der Qualitätscheck wird normalerweise innerhalb von zwei Wochen vorgenommen, für den Go-Live Prozess muss etwa eine Woche einkalkuliert werden.

5.2. Bestellung neue Komponente, Funktion oder Schnittstelle

Jeder Servicenehmer kann bei der Hochschulkommunikation über ein Ticket eine neue Komponente, Funktion oder Schnittstelle bestellen. Änderungs- und Erweiterungsanforderungen bestehender Komponenten und Schnittstellen können ebenfalls über ein Ticket an den Servicebetreiber gemeldet werden.

Alle Eingaben werden priorisiert und fliessen in die Release-Planung der Dienstleistung Kernbereich ETH-Web ein. Ein Anspruch auf sofortige Umsetzung besteht nicht. Die Umsetzung hängt ab von der Machbarkeit und den zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Grössere Entwicklungen sind durch die Finanzierung im Grundauftrag nicht abgedeckt und müssen gesondert über neue Projektbudgets finanziert werden. Sind die Anforderungen nur für den Antragsteller nutzbar, so hat dieser die Kosten für die Entwicklung vollständig zu tragen.

5.3. Support und Supportzeiten

Sämtliche Supportanfragen laufen über den zentralen Service Desk der Informatikdienste. Anfragen werden dort entgegengenommen und an die richtigen Stellen weitergeleitet oder allenfalls eskaliert. Der gesamte Kommunikationsverkehr wird überwacht und auf Einhaltung der internen Qualitätsvorgaben hin geprüft.

Bei Problemen stehen die Spezialisten der Informatikdienste an Werktagen jeweils von 09:00-16:00h zur Verfügung

Die anvisierte maximale Antwortzeit für eine Störung zu Bürozeiten beträgt vier Stunden. Unter "Antwortzeit" wird die Zeit vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Diagnose verstanden. Es wird keine maximale "Time to Repair" zugesichert.

5.4. Eskalation

Funktionale Eskalation

Bei der funktionalen, sogenannt horizontalen Eskalation wird eine unbeantwortete Anfrage jeweils an das Team weitergegeben, das höher qualifiziert ist oder umfassendere Rechte/Zugangsmöglichkeiten hat.

Kann der Service Desk der ID als 1st-level-support eine Anfrage nicht erledigen, wird eine funktionale Eskalation ausgelöst. Dabei ist die nächste Stufe als 2nd-level-support entweder das Web-Team der Hochschulkommunikation oder die Basisdienste der Informatikdienste (ID-BD). Kann die Anfrage auch hier nicht gelöst werden, wird sie weitergegeben an die Software-Services der Informatikdienste (ID-SWS). Kann keine Lösung innerhalb der ETH gefunden werden, eröffnen die Basisdienste ein Ticket bei Adobe.

Hierarchische Eskalation

Bei einer hierarchischen, sogenannt vertikalen Eskalation werden höhere Management-Ebenen einbezogen, bzw. informiert. Dies kann notwendig sein, wenn ein Schadensereignis sehr gross ist und die Dienstleistung dadurch massiv eingeschränkt ist oder wenn Uneinigkeit über die Erbringung des Services besteht.

Der hierarchische Eskalationspfad ist:

- Mitarbeiter Web-Team Hochschulkommunikation
- Leiter Hochschulkommunikation
- Schulleitung

5.5. Dokumentationen / Schulung

Die Hochschulkommunikation bietet eine ausführliche Dokumentation mit Beispielen und Best Practice unter <https://www.ethz.ch/web-manual>

Die Hochschulkommunikation organisiert bei Bedarf ordentliche Schulungen für die Nutzer des Kernbereichs ETH-Web. Die Registrierung ist unter folgendem Link zu finden:

<https://www.ethz.ch/web-kurse>

Bei Bedarf stellen die Informatikdienste auch einen Kurs für die Benutzung von JSON und Script-Node-Komponenten für Autoren zur Verfügung, die externe Datenbanken einbinden wollen.

5.6. Einschränkungen / Anforderungen

Die Dienstleistung Kernbereich ETH-Web steht nur den Organisationseinheiten der ETH Zürich zur Verfügung.

Webauftritte von ETH-Organisationseinheiten in Kooperation mit externen Organisationen sind ebenfalls möglich, sofern die ETH den Lead in diesen Kooperationen hat.

Für sogenannte ETH-nahe Organisationen steht dieser Service nur mit Genehmigung der Schulleitung zur Verfügung.

5.7. Pflichten des Servicenehmers

Der Servicenehmer verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass in seinem Bereich die BOT und die Web-Richtlinie eingehalten werden.

Jedes Departement, jede Abteilung und jeder Schulleitungsbereich bestimmt einen Web-Koordinator. Diese agieren innerhalb ihrer Organisationseinheit als erster Ansprechpartner für webrelevante Fragestellungen von anderen Autoren aus dem eigenen Bereich und übernehmen zu Fragen der Bedienung des Web-CMS eine Art Super-User-Funktion. Sie stehen auch zur Verfügung für allfällige Abklärungen des Servicebetreibers.

5.8. Pflichten des Servicebetreibers

Die Hochschulkommunikation als Betreiberin der Dienstleistung Kernbereich ETH-Web verpflichtet sich, gestützt auf die Betriebsvereinbarung (OLA) mit den Informatikdiensten, die Systeme technisch auf einem aktuellen Stand zu halten, um grösstmögliche Sicherheit und Verfügbarkeit zu erreichen.

5.9. Serviceentwicklung (life cycle management)

Der Servicebetreiber behält sich das Recht vor, einzelne Komponenten gegen neuere, leistungsfähigere auszutauschen. Durch die Aktualisierung der am Service beteiligten Systeme kann es zu Änderungen in der Dienstleistung kommen. Der Kunde wird so früh wie möglich darüber informiert und bei grossen Veränderungen, z.B. einem Wechsel des Web-CMS, im Rahmen einer Vernehmlassung konsultiert.

Die Hochschulkommunikation ist in enger Zusammenarbeit mit den Informatikdiensten darum bemüht, durch neuere Versionen der Web-CMS-Software und durch Eigenentwicklung den Funktionsumfang der Dienstleistung ständig zu erweitern. Die Eigenentwicklungen erfolgen auf Anfrage und in Abstimmung mit den Servicenehmern.

5.10. Kündigung

Kündigung durch Servicenehmer

Nutzer der Dienstleistung Kernbereich ETH-Web, die nach Web-Richtlinie nicht verpflichtet sind, ihren Web-Auftritt über diesen Service zu realisieren, können jederzeit mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten kündigen. Der Servicenehmer beantragt beim Servicebetreiber via Webformular (<https://www.ethz.ch/services/de/service/kommunikation/websites/taking-an-aem-website-offline.html>) die Löschung der Site, der Servicebetreiber leitet dann die Archivierung und die Löschung der Website in die Wege und informiert den Servicenehmer sobald die Site archivierter Form vorliegt.

Kündigung aufgrund Auflösung der Organisationseinheit oder Beendigung des Projekts

Webauftritte von Organisationseinheiten, die aufgelöst werden, oder von Projekten, die auslaufen, werden nicht mehr aktualisiert. Da die verantwortlichen Personen oft nicht mehr zur Verfügung stehen, werden solche Websites durch den Servicebetreiber in Absprache mit der übergeordneten Organisationseinheit des Servicenehmers archiviert und anschliessend vom Servicebetreiber gelöscht.

5.11. Regelung Emeriti

Emeritierte Professoren können ihren Webauftritt im Kernbereich ETH-Web nach Artikel 10 Absatz 4 der Web-Richtlinie auslaufen lassen. Entscheidet sich der emeritierte Professor für eine Weiterführung seines Webauftritts im Service Kernbereich ETH-Web, so erhält er vom Servicebetreiber eine spezielle URL www.emeritus.institutx.ethz.ch beziehungsweise www.emeritus.departementx.ethz.ch. Der Servicebetreiber fügt einen redaktionellen Vermerk auf der betreffenden Startseite ein, der auf den Emeritus-Status aufmerksam macht.

6. Allgemeine Richtlinien

6.1. Haftungsausschluss

Die Hochschulkommunikation kann nicht für Schäden verantwortlich gemacht werden, welche direkt oder indirekt durch den Betrieb oder den Ausfall eines Dienstes oder Rechners verursacht werden.

6.2. Generelle AGBs

Bei Unregelmässigkeiten, speziell bei Verdacht auf Hackeraktivitäten (passiv und aktiv) und andere als die im Antrag vorgesehenen Aktivitäten, haben die Informatikdienste das Recht, den Server jederzeit und ohne Vorankündigung vom Netz zu nehmen, den Server abzuschalten oder andere, für die Sicherheit des ETH Netzwerkes und den Ruf der ETH Zürich notwendigen Massnahmen zu ergreifen. Insbesondere ist der Leistungsnehmer auch verantwortlich für die Sicherheit der Applikation selbst (z.B. SQL-Injection Prävention).

Sollte die Applikation unvorhergesehene Last erzeugen und dadurch andere Systeme beeinträchtigen, behält sich der Servicebetreiber vor, sie nach einer Vorwarnung, vom Cluster zu nehmen. – Eine neue Lösung muss dann gefunden werden.

6.3. BOT

<https://rechtssammlung.sp.ethz.ch/Dokumente/203.21.pdf>