



Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

Informatikdienste
Direktion

ETH Zürich
Stampfenbachstrasse 69
8092 Zürich

www.id.ethz.ch

Standard-Dienstleistungsvereinbarung (Service-based SLA) für «Confluence»

Inhaltsverzeichnis

1. Servicebeschreibung	4
2. Qualitätsmerkmale	4
3. Überwachung und Performance-Analyse	6
4. Konditionen und Optionen	6
5. Administratives.....	7
6. Allgemeine Richtlinien.....	8
Tabelle 1: Versionskontrolle.....	3
Tabelle 2: Preise	6
Tabelle 3: Support und Supportzeiten	7

Versionskontrolle

Version	Historie / Status	Datum	Autor/in
0.1	Draft (übernommen von «Blogs»)	30.9.2019	Dr. Matteo Corti
0.2	Review	30.9.2019	Dr. Cristian Tuduce
0.9	Finalisierung	2.10.2019	Dr. Matteo Corti
1.0	Kommentare und Korrekturen PPF	16.10.2019	Dr. Matteo Corti und Peter Kessler

Tabelle 1: Versionskontrolle

1. Servicebeschreibung

Confluence ist eine kommerzielle Wiki-Software, die vom Unternehmen Atlassian entwickelt und als Enterprise Wiki hauptsächlich für die Dokumentation verwendet wird.

Ein Wiki ist eine Website, deren Inhalte kollaborativ direkt im Webbrowser bearbeitet und geändert werden können. Das Ziel ist es, Erfahrung und Wissen gemeinschaftlich zu sammeln (kollektive Intelligenz) und in einer für die Zielgruppe verständlichen Form zu dokumentieren. Die Autorinnen und Autoren erarbeiten hierzu gemeinschaftlich Texte, die ggf. durch Fotos oder andere Medien ergänzt werden (kollaboratives Schreiben, E-Collaboration).

1.1. Nutzen für die Kunden

Damit die Autorinnen und Autoren sich auf den Inhalt (forschungs- oder ETH-relevant) konzentrieren können, stellt die ID eine Confluence-Installation zur Verfügung.

Die ID übernehmen alle Betriebsaufgaben wie Wartung, regelmässiges Backup und Überwachung der Confluence-Installation.

2. Qualitätsmerkmale

2.1. Architektur

Die Confluence-Installationen laufen auf Linux-Servern. Benutzende können sich mit Ihrem ETH Passwort für E-Mail (Active Directory) in ihr ETH Userkonto einloggen und authentisieren. Die Daten auf den Confluence-Systemen täglich gesichert, sie sind aber nicht redundant gespeichert.

2.2. Verfügbarkeit

Dieser IT-Service ist als «tageskritischer Service» (Grün) eingestuft. Das bedeutet:

- **Überwachung:** 7*24
- **Servicezeit:** 5*9h (08:00-17:00)
Während dieser Zeit wird alarmiert und die Alarme aktiv bearbeitet. Die Verfügbarkeit ausserhalb der Servicezeit ist nicht garantiert und ein allfälliger Unterbruch fliesst nicht in die Verfügbarkeitsmessung ein (keine Auswirkungen auf die Ausfallzeit).
- **Garantierte Verfügbarkeit** pro Jahr: 99.90 %.
Die Verfügbarkeit wird gemessen innerhalb der Servicezeit und ausserhalb von vereinbarten Wartungsfenstern und ist gemittelt über ein Kalenderjahr. Als Ausfallzeit wird die Zeit gewertet, aus der der Service aus Sicht des Kunden nicht verfügbar ist. (ausgenommen anderslautende Regelungen unter den Mess- und Bewertungskriterien zu den Wartungsfenstern).
- **Wartungsfenster**
Unterbrüche während der Servicezeit nur nach n (n=2 bis 6) Wochen Vorankündigung möglich.
Unterbrüche ausserhalb der Servicezeit nach 1 Woche Vorankündigung, möglich.
- **Erste, qualifizierte Information an Kunden nach Auslösung Alarm:** ≤1h innerhalb Servicezeit

Erste Information an den Kunden nach einer ersten Analyse durch einen Mitarbeitenden der ID.

- **Maximaler Verfügbarkeitsunterbruch (Recovery Time Objective RTO): 5h**
Maximaler Zeitraum bis zur Wiederherstellung des Services nach einem Unterbruch. Gemessen innerhalb der Servicezeit.
- **Maximaler Datenverlust (Recovery Point Objective RPO): 24h**
Maximal anzunehmender Verlust von durchgeführten Transaktionen nach einem Ausfall. Wiederherstellungszeiten nach einem Datenverlust können nicht garantiert werden.

Schematische Darstellung der Service-Verfügbarkeit

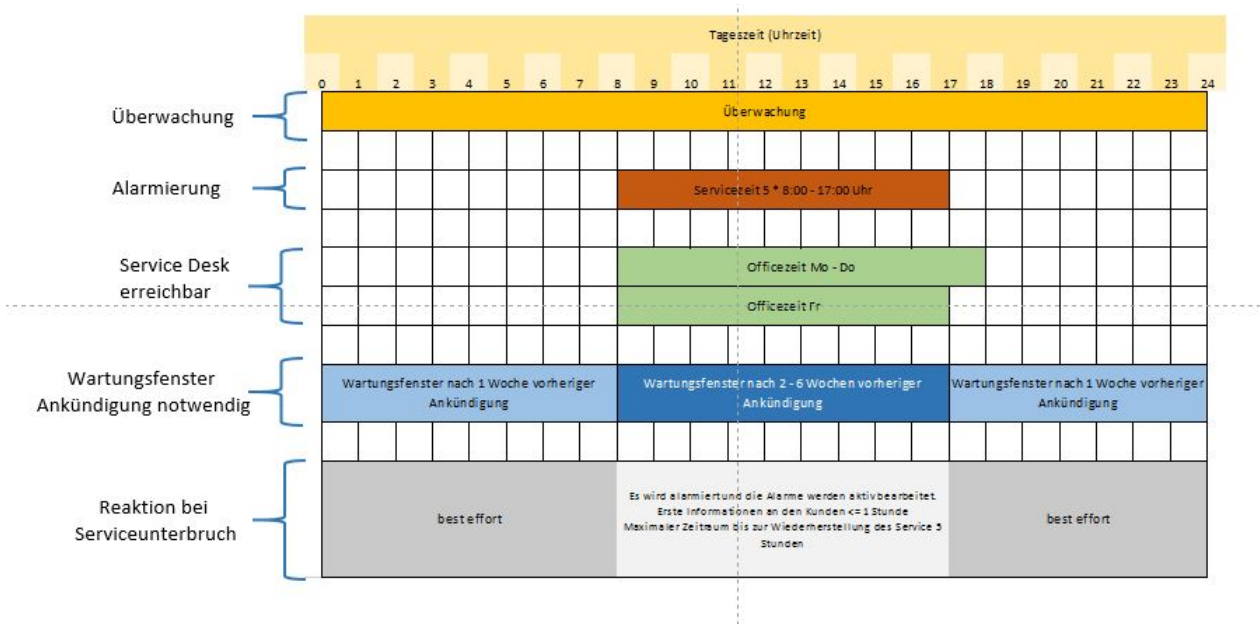


Abbildung 1 Serviceverfügbarkeit

2.3. Geplante und ausserordentliche Wartungsfenster

Falls nicht anders kommuniziert, gilt jede Woche mittwochs 19–20 Uhr MEZ als Wartungsfenster.

2.4. Daten- und Betriebssicherheit

Die Software und das Betriebssystem der Server (RedHat Linux) werden auf dem neusten Stand gehalten. Die Patches werden unverzüglich auf einem Test-System aufgespielt und die Prozesse werden getestet.

2.5. Performance

Die Confluence-Systeme werden ohne Performance-Garantie angeboten.

2.6. Backup

Die Confluence-Inhalte werden täglich auf Band gesichert. Es können dadurch Verluste von bis 24 Stunden entstehen.

3. Überwachung und Performance-Analyse

Um die Sicherheit des Betriebs und der Daten zu gewährleisten, wird die Confluence Infrastruktur und der Service rund um die Uhr (7*24) fern-überwacht (von anderen Servern über das Netz).

3.1. Fernüberwachung

Durch die Informatikdienste (eRanger): Aus 5 verschiedenen externen Netzwerk-Zonen wird alle 3 Minuten der Confluence-Service überprüft. Sollte die Testseite aus mindestens 3 Netzwerk-Zonen nicht geladen, wird ein ID-Alarm ausgelöst. Ausfälle werden monatlich statistisch ausgewertet. Die garantierte Verfügbarkeit pro Jahr (aus Sicht des Kunden) ist 99.90 %.

Durch die Basisdienste (Nagios): Alle Confluence-Server werden durch den Nagios-Server der Gruppe ID-Hosting überwacht.

3.2. Verfügbarkeitsberichte

Die einzelnen Komponenten des Systems werden kontinuierlich auf deren Verfügbarkeit überwacht. Die Unterschreitung von zuvor gesetzten Grenzwerten führt dabei automatisch zu Alarmen, welche per E-Mail und/oder Statusanzeige auf einer Überwachungs-Webseite den zuständigen Personen übermittelt werden. Die daraus entstehenden Folgeaktivitäten werden durch die Informatikdienste der ETH Zürich ausgelöst und koordiniert ohne aktive Einflussnahme des Kunden.

4. Konditionen und Optionen

4.1. Preismodell

Dieser IT-Service wird allen Personen mit einer Beziehung (Mitarbeitende, Studierende und Dozierende) zur ETH Zürich kostenlos zur Verfügung gestellt bis zu einer Datenmenge von 2 GB. Es gelten sonst folgende Kosten (pro Space und Jahr):

Plan	Grösse des Confluence Spaces	Preis pro Jahr
S	< 2 GB	Gratis
M	< 10 GB	300 CHF
L	< 50 GB	1'000 CHF

Tabelle 2: Preise

5. Administratives

5.1. Service-Aktivierung

Ein Confluence-Space kann über den ID Service-Desk bestellt werden.

5.2. Optionen

Die Installation von zusätzlichen Plug-ins erfolgt nur, wenn es einen Nutzen für die Allgemeinschaft entsteht.

Die Kosten von Plug-ins müssen vom Erstbesteller-Kunden getragen werden, auch wenn ein Plug-in mehreren Kunden zugutekommt.

5.3. Support und Supportzeiten

Sämtliche Supportanfragen, Störungsmeldungen, Incidents und Bestellungen laufen über unseren zentralen ID Service Desk. Anfragen werden entgegengenommen und sofort an die richtigen Stellen weitergeleitet oder allenfalls eskaliert. Der gesamte Kommunikationsverkehr wird überwacht und auf Einhalten unserer internen Qualitätsvorgaben hin geprüft.

Support Stelle	ID Service Desk
Support E-Mailadresse	servicedesk@id.ethz.ch
Support Telefonnummer	+41 44 632 7777
Support Zeiten	Mo – Do: 07:30 – 17:30 Uhr Fr: 07:30 – 16:30 Uhr
Antwortzeit¹ für die erste, qualifizierte Antwort auf Meldung von Incidents während Bürozeiten	4 h Es wird keine maximale «Time to Repair» zugesichert.

Tabelle 3: Support und Supportzeiten

Eine allenfalls notwendige Wiederherstellung («Restore») erfolgt durch die Informatikdienste und wird ebenfalls über den ID Service Desk bestellt. Müssen Daten mehrmals wegen Fehlmanipulationen wiederhergestellt werden, kann der Aufwand speziell verrechnet werden.

5.4. Eskalation

Störungsmeldungen und Probleme, welche vom ID Service Desk (1st Level Support) nicht gelöst werden können, werden an die technischen Betreiber des IT-Service (2nd Level Support) eskaliert.

5.5. Pflichten Betreiber

Der Leistungserbringer ist verantwortlich für den reibungslosen Betrieb, den Unterhalt und eine stetige Weiterentwicklung dieses IT-Services. Dies beinhaltet das Management der Daten, die

¹ Unter «Antwortzeit» wird die Zeit vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Diagnose verstanden.

Architektur der Infrastruktur, die Unterstützung und Erweiterung der bestehenden Softwarefunktionalität sowie die Security.

Bei Nichteinhaltung der in diesem SLA zusammenfassend beschriebenen Messwerte über den Zeitraum eines Kalenderjahres betrachtet, wird die ETH rechtzeitig geeignete Massnahmen einleiten, um die festgestellte Abweichung innerhalb der nächsten Messperiode (ein Kalenderjahr) zu korrigieren.

5.6. Pflichten Kunde

5.6.1. Datenhoheit

Die Daten gehören prinzipiell dem Kunden und der Kunde hat somit die Verantwortung für deren Benutzung. Er ist dementsprechend verpflichtet, alle lokalen und nationalen Gesetzgebungen, sowie die internen ETH-Richtlinien im Umgang mit Telematik-Ressourcen (6.3 BOT (Benutzungsordnung für Telematik)) einzuhalten.

5.7. Serviceentwicklung (Life Cycle Management)

Die Informatikdienste behalten sich vor, die Serviceinfrastruktur laufend neuen Entwicklungen anzupassen. Dies schliesst die regelmässige Installation von Updates ebenso ein wie die Installation, Konfiguration einzelner Services, sowie deren Abbau oder den Ersatz der gesamten Dienstleistung durch eine alternative Lösung.

Kleinere Serviceunterbrüche werden innerhalb der definierten Wartungsfenster durchgeführt. Bei grösseren Unterbrüchen oder Änderungen im Grundangebot dieses SLAs wird vorgängig über verschiedenste Informationskanäle informiert werden (ITEK, Verteilerliste für Space-Administratoren, Informationsveranstaltungen usw.).

6. Allgemeine Richtlinien

6.1. Haftungsausschluss

Die Informatikdienste können nicht für Schäden verantwortlich gemacht werden, welche direkt oder indirekt durch den Betrieb oder den Ausfall eines Dienstes oder Servers verursacht werden.

6.2. Generelle AGBs

Bei Unregelmässigkeiten, speziell bei Verdacht auf Hackeraktivitäten (passiv und aktiv) oder anderen Auffälligkeiten, welche die Infrastruktur in Teilen oder als Ganzes gefährden, haben die Informatikdienste das Recht, die betroffenen Servicekomponenten jederzeit und ohne Vorankündigung vom Netz zu nehmen, sowie weitere für die Sicherheit des ETH Netzwerkes und den Ruf der ETH Zürich notwendige Massnahmen zu ergreifen.

6.3. BOT (Benutzungsordnung für Telematik)

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

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