

ETH Zürich
Dr. Thomas Piendl
HAD F 6.1
Haldenbachstrasse 44
CH-8092 ZürichTelefon +41 44 632 6959
Fax +41 44 632 11 34
piendl@let.ethz.ch
www.let.ethz.ch

Servicebeschreibung EvaSys-Service für die Unterrichtsbeurteilung an der ETH Zürich

Inhaltsverzeichnis

1. Anbieter	2
2. Benutzer	2
3. Allgemeines	2
4. Zielsetzung.....	3
5. Verantwortlichkeiten.....	3
6. Leistungen des Anbieters.....	3
6.1. Allgemein	3
6.2. Tätigkeiten	4
6.3. Support	4
6.4. Beratung	4
6.5. Hosting, Backup und Archivierung	5
6.6. Verfügbarkeit.....	5
6.7. Einschränkungen gegenüber den Benutzern.....	7
6.8. Nutzungsvereinbarung	7
7. Pflichten des Benutzers.....	8
8. Kontrolle.....	8
9. Rechtliches	8
10. Geltungsdauer	9

1. Anbieter

ETH Zürich
LET - Lehrentwicklung und -technologie
Haldenbachstrasse 44
CH-8092 Zürich
www.let.ethz.ch

Die Abteilung LET - Lehrentwicklung und -technologie ist der Rektorin der ETH unterstellt. Innerhalb der Abteilung LET ist die Gruppe IT-Services Lehre für den Betrieb der angebotenen Services zuständig.

2. Benutzer

Benutzer des EvaSys-Service sind Personen, die Daten (Fragebogen, Textvorlagen, Umfragen u.a.) erstellen (nachfolgend „Autoren“ genannt) und solche, welche diese Daten für die Qualitätssicherung der Lehre an der ETH Zürich nutzen. Studierende benutzen den Service nur zur Teilnahme an Umfragen. Die Abteilung LET kann separate Vereinbarungen mit Autoren schliessen.

Benutzer, die ausschliesslich an einer Befragung teilnehmen, müssen nicht über ein AAI-Konto verfügen, da die Teilnahme an einer Umfrage mittels einer TAN (Transaktionsnummer), eines Lösungswortes oder mit Hilfe eines Papierfragebogens geschieht.

3. Allgemeines

Gegenstand dieser Servicebeschreibung ist der EvaSys-Service.

Der EvaSys-Service dient den beteiligten Stellen (Rektor/Rektorin, Departemente, Studiengänge, Dozierende, Studierende) bei der operativen Abwicklung der "Unterrichtsbeurteilung durch die Studierenden". Die rechtliche Basis bilden die Weisungen des Rektorats (WSR) zur Unterrichtsbeurteilung durch die Studierenden.

Der EvaSys-Service besteht aus einer Kombination von Personen (Serviceverantwortliche, Systemadministratoren, LET-Support-Mitarbeiter), Prozessen (konzeptionelle und technische Beratung, Support, Administration) sowie Technologie und wird in diesem Dokument beschrieben.

Es werden zwei verschiedene Betriebsphasen, a. mit Unterrichtsbeurteilung und b. übrige Zeiträume unterschieden:

a) Phase Unterrichtsbeurteilung

Die Unterrichtsbeurteilungen finden in jedem Semester innerhalb von zwei Zeiträumen statt. Bei Lerneinheiten wird die Befragung in der Regel in der zweiten Semesterhälfte durchgeführt.

Bei Semesterendprüfungen (letzte beide Semesterwochen und beide anschliessende Semesterferienwochen, beim Jahreswechsel gelten dafür die Wochen 2 und 3 des neuen Kalenderjahres) oder Sessionsprüfungen findet die Befragung nach den Prüfungen statt.

- Herbstsemester: Woche 45-51 und Woche 2-9 (15 Wochen = 105Tage)
Semesterende: Woche 51
- Frühjahrssemester: Woche 16-24 und Woche 32-37 (15 Wochen = 105 Tage)
Semesterende: Woche 22

Die Wochenangaben richten sich nach dem jeweils gültigen akademischen Kalender, der unter www.ethz.ch/de/news-und-veranstaltungen/akademischer-kalender.html publiziert ist.

b) Phase übrige Zeiträume

Die übrigen Wochen eines Kalenderjahres, die nicht in die Phase Unterrichtsbeurteilung fallen.

4. Zielsetzung

Durch Anwendung professioneller Standards in Administration und Support wird eine hohe Verfügbarkeit des EvaSys-Service und eine effiziente Nutzung desselben erreicht. Durch hohe Automation wird der administrative Aufwand der verantwortlichen Stellen für die Durchführung der Unterrichtsbeurteilung minimiert. So bleibt mehr Zeit zur Nachbearbeitung der Resultate. Durch die Begleitprozesse (konzeptionelle und technische Beratung, Support, Administration) soll das Alignment-Konzept einer guten Lehre unterstützt werden. Alignment bedeutet hier die gegenseitige Abstimmung von Lernzielen, Leistungskontrollen und Lehr-/Lernaktivitäten.

Der EvaSys-Service wird den aktuellen Bedürfnissen der Benutzer laufend angepasst unter Berücksichtigung aktueller Technologie- und Marktentwicklungen und einer effizienten Wartbarkeit der IT-Anlagen.

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

5. Verantwortlichkeiten

Herr Marco Lehre ist die für die adäquate Erbringung des EvaSys-Service verantwortliche Person des Anbieters. Frau Nora Dittmann ist seine Stellvertreterin.

6. Leistungen des Anbieters

6.1. Allgemein

Der Anbieter betreibt für die Benutzer den EvaSys-Service und unterhält die damit verbundenen Prozesse wie technischer und konzeptioneller Support.

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

6.2. Tätigkeiten

- Der Anbieter führt die Unterrichtsbeurteilung gemäss den Weisungen zur Unterrichtsbeurteilung des Rektorats durch (vgl. Rechtliches). Die zugehörigen Unterlagen sind unter <http://evasys.let.ethz.ch/> verfügbar.

6.3. Support

- Der Anbieter leistet didaktischen, administrativen und technischen Support für die zuständigen Stellen in den Departementen.
- Der Support wird in der Regel via LET-Support-Helpdesk über die eigenständige Support E-Mail-Adresse evasys@let.ethz.ch abgewickelt.
- Für komplexere Anfragen steht das LET-Support Telefon unter +41 44 632 06 65 zur Verfügung.
- Bürozeiten sind werktags von 09.00 Uhr – 17.00 Uhr.
Es gelten die Feiertage für den Arbeitsort Zürich, die auf der Website der ETH Zürich verfügbar sind.
- Die Reaktionszeit bis zur E-Mail-Benachrichtigung des Benutzers beträgt maximal sechs 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.
- Das Abgeben, Einscannen und Abholen von Formularen erfolgt während der aufgeführten Bürozeiten. Die entsprechende Terminplanung ist mindestens sechs Wochen im Voraus mit dem Serviceverantwortlichen (s. Verantwortlichkeiten) festzulegen.
- Das Einscannen erfolgt ohne Anwesenheit des Benutzers. Die Verifikation der eingescannten Daten führt der Benutzer online durch.

6.4. Beratung

- Der Anbieter berät die zuständigen Stellen im konzeptionellen und technischen Bereich hinsichtlich des Einsatzes im jeweiligen Departement.

- Beim erstmaligen Einsatz ist ein vorgängiges einstündiges Beratungsgespräch die Regel. Weitere Beratungen können nach Bedarf folgen.
- Beratungen werden in der Regel nach Terminabsprache über die Support E-Mail-Adresse bzw. Support-Telefonnummer am Standort LET durchgeführt.

6.5. Hosting, Backup und Archivierung

Grundsätzlich sind die Benutzer für die Sicherung ihrer Daten selbst verantwortlich (s. "Nutzungsbestimmungen EvaSys-Service ETH Zürich").

Darüber hinaus implementiert der Anbieter eine automatische und regelmässige Datensicherung der Installation und der darauf vorhandenen Benutzerdaten. Die Backups werden verschlüsselt übertragen, aber unverschlüsselt auf der Backup Infrastruktur abgespeichert. 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.
Backupschema	Regelmässige Vollbackups. Backups werden auf externem Datensilo gehalten. Vorhaltezeit maximal zwei Monate ab Erstellungsdatum des Backups.
Umfang Backup	Komplette Installation
Wiederherstellung	Es ist keine partielle Wiederherstellung von Daten (Umfragen, Umfrageergebnisse usw.) möglich. In schwerwiegenden Fällen muss das System als Ganzes auf einen bestimmten Stand in der Vergangenheit wiederhergestellt werden, dies unter Verlust aktueller Änderungen.
Langzeitarchivierung	Es gibt keine Langzeitarchivierung. Nicht hinreichende anonymisierte Beurteilungsdaten werden nach Ablauf einer Beurteilungsperiode (jeweils am 1. Mai resp. 1. November des laufenden Jahres) gelöscht gemäss Weisungen des Rektorats.
Profillinienvergleiche	Es können nur Profillinienvergleiche innerhalb eines Semesters erstellt werden, da für Profillinienvergleiche über mehrere Semester die dafür notwendigen Daten gemäss den Ausführungen in „Langzeitarchivierung“ gelöscht werden müssen.
Aufbewahrung der Beurteilungsdaten/Datensicherheit	Es gibt innerhalb des EvaSys-Services keine Aufbewahrung der Beurteilungsdaten.
Wiederverwendung von Daten in EvaSys	Mit aus EvaSys exportierten Daten, d.h. in EvaSys gelöschten Daten, können in EvaSys keine weiteren Auswertungen mehr vorgenommen werden.

6.6. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird für die zwei unterschiedlichen Phasen separat festgelegt (vgl. Abschnitt „Allgemeines“). In der Unterrichtsbeurteilungsphase wird eine sehr hohe Verfügbarkeit angestrebt, in der restlichen Zeit läuft der Service mit moderaten Verfügbarkeitswerten.

- Die Messung der realen Verfügbarkeit erfolgt gemäss der Formel:
$$\% \text{ Verfügbarkeit} = ((\text{Vereinbarte Servicezeit} - \text{Ausfallzeit}) \div \text{Vereinbarte Servicezeit}) * 100$$
- Der EvaSys-Service funktioniert korrekt, wenn die folgenden zwei Basisoperationen von einem virtuellen Endbenutzer innerhalb der Applikation ausgeführt werden können:
 - die Anmeldeseite für Online-Befragungen in einem Browser-Fenster wird aufgebaut und nach der Anmeldung steht ein Frageformular zur Verfügung, das ausgefüllt und abgesendet werden kann.
 - ein Autor kann sich via AAI (Shibboleth) in EvaSys einwählen, dann einen PDF-Report einer Umfrage herunterladen und sich am System wieder abmelden.

Der Messpunkt für diese Basisoperationen befindet sich in einem Rechenzentrum ausserhalb des Schweizer Hochschulnetzwerkes.

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 EvaSys-Service nicht korrekt funktioniert.
- Geplante Serviceunterbrechungen von weniger als zehn Minuten werden nicht extra angekündigt und zählen zur Ausfallzeit.
- Geplante Wartungsfenster (ausschliesslich für dringende Patches oder Sicherheits-Updates), d.h. Serviceunterbrechungen von mehr als zehn Minuten, in denen der Service nicht oder nur teilweise zur Verfügung steht, werden mindestens eine Woche im Voraus via E-Mail den Stellen mit eingetragenem EvaSys-Account (d.h. allen in EvaSys hinterlegten E-Mailadressen der Benutzer) mitgeteilt und via Portalseite angekündigt. Geplante Wartungsfenster zählen nicht zur Ausfallzeit des Service, 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.

Phase a. Unterrichtsbeurteilung

- Das Einscannen von Formularen erfolgt während der aufgeführten Bürozeiten.
- In der Phase Unterrichtsbeurteilung soll der EvaSys-Service 24 Stunden am Tag, an 7 Wochentagen, 210 Jahrestagen (210*24=5'040 Std.) zur Verfügung stehen. Die vereinbarte Servicezeit in diesem Modus beträgt 5'040 Stunden. Innerhalb dieses Zeitraums soll eine Verfügbarkeit von 98% erreicht werden.
- Reguläre Wartungsarbeiten werden in der Phase „übrige Zeiträume“ durchgeführt.

- Mean Time To Restore Service (MTRS): Im Falle eines Ausfalls des Service wird unter Einbezug aller verfügbaren Ressourcen eine Wiederherstellung der vollen Funktionsfähigkeit gemäss der nachfolgenden Auflistung angestrebt.
 - An Werktagen, Mo - Fr/09:00 Uhr – 17:00 Uhr: 4 Std.
 - An Werktagen, Mo - Fr/17:00 Uhr – 09:00 Uhr: Best Effort, d.h. es gibt keine reguläre verpflichtende Reaktionszeit.
 - Feiertage, Sa - So/24 Std.: Best Effort, d.h. es gibt keine reguläre verpflichtende Reaktionszeit.
- Es gibt keinen Präsenz- oder Bereitschaftsdienst im Sinne des Reglements über den Pikettdienst an der ETHZ (vgl. hierzu Pikett-Reglement ETHZ vom 24. September 1996 (www.rechtssammlung.ethz.ch, Dokument RSETHZ 213.14)).

Phase b. übrige Zeiträume

- Das Einscannen von Formularen erfolgt gemäss Absprache.
- In den übrigen Zeiträumen (22 Wochen à 5 Tage à 8 Stunden = 880 Stunden) soll von Mo - Fr/09:00 Uhr - 17:00 Uhr eine reale Serviceverfügbarkeit von 98% erreicht werden.

6.7. 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.

6.8. 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 LET-Leitung von Dr. Daniel Halter 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.

7. Pflichten des Benutzers

- Benutzerverwaltung:
Der Kunde organisiert die Verwaltung der für die Nutzung des EvaSys-Service erforderlichen Benutzerkonten in seinem Zuständigkeitsbereich selbständig.
- Die Benutzer des EvaSys-Service sind für ihre individuelle Datensicherung sowie die Einhaltung aller IT-relevanten lokalen und nationalen Vorschriften und Regelungen selbst verantwortlich (vgl. auf der Portalseite publizierte Nutzerbestimmungen und BOT-Benutzungsordnung Telematik der ETH Zürich). Die im Abschnitt „Rechtliches“ in diesem Dokument aufgeführten Weisungen zur Unterrichtsbeurteilung des Rektorats sind einzuhalten.
- Änderungswünsche können nur mit dem Serviceverantwortlichen (s. Verantwortlichkeiten) vereinbart werden.

8. Kontrolle

- Die Service- und Ausfallzeiten werden aus dem zentralen Systemüberwachungs- und Alarmierungswerkzeug entnommen, an dem alle IT-Services des Anbieters angeschlossen sind.
- Die Reaktions- und Lösungszeiten werden aus dem Support-Helpdesk-System des Anbieters entnommen.
- Der Systemzustand wird auf der Portalseite des EvaSys-Service [evasys.let.ethz.ch] publiziert und kann dort ständig eingesehen werden.

9. Rechtliches

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

- Folgende Weisungen des Rektorats kommen zur Anwendung:
 - Die Weisungen zur Unterrichtsbeurteilung des Rektorats. Die Weisungen sind unter der URL www.ethz.ch/content/associates/services/de/lehre/lehrbetrieb/unterrichtsbeurteilung.html im Bereich «Dokumente» verfügbar.
- Die Weisungen des Rektorats sind gestützt auf 235.1 Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) vom 19. Juni 1992 (Stand am 1. Januar 2014) www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19920153/index.html
- Aus Gründen des Datenschutzes sind ausserhalb von EvaSys keine personenspezifischen Daten zu archivieren. Ausgenommen sind Daten, die die eigene Person betreffen.

10. Geltungsdauer

- Die aktuelle und gültige Version der Servicebeschreibung ist auf der Portalseite des EvaSys-Service [<http://evasys.let.ethz.ch>] zur Einsicht publiziert
- Der Anbieter kann jeden Abschnitt dieser Servicebeschreibung jederzeit ändern. Änderungen treten in Kraft, sobald sie auf der Portalseite des EvaSys-Service [evasys.let.ethz.ch] publiziert sind.
- Die vorliegende Servicebeschreibung wird regelmässig überarbeitet, mindestens jedoch einmal jährlich.