



## Mitteilung

Von Franziska Schneider, Abteilungsleitung MELS / Roland Villars & Daniela Fischer, Co-Teamleitung ELEXA  
An Studiendekanate der Fakultäten THF, RWF, WWF, PHF, MNF  
cc 1st-Level-Support

Datum 20. Februar 2023

## Technischer Support und Notfallplan für Online-Prüfungen mit OLAT auf den Prüfungsumgebungen der UZH

### Abkürzungen

ELEXA = E-Learning & Examination (Team von MELS)

EPIS = Elektronische Prüfungsinfrastruktur und Support (Dienstleistung des Teams ELEXA)

OP-OLAT = Online-Prüfungen mit OLAT

### Stakeholder

- Institute und Fakultätsvertretungen (z.B. Prüfungsdelegierte, Studiendekane)
- 1st-Level-Support<sup>1</sup>: durch die Fakultäten gestellt
- 2nd-Level-Support: EPIS, durch ELEXA gestellt
- ELEXA-Systemadministration
- ELEXA-Leitung
- MELS-Abteilungsleitung, Zentrale Informatik
- Abteilung Kommunikation der UZH
- CIO und Prorektorat FSI

## Szenario A) Technischer Support - Einzelfälle

*Beim 1st-Level-Support oder beim 2nd-Level-Support gehen einzelne Meldungen von Studierenden ein.*

### Mögliche Probleme

- Studentin kann sich nicht einloggen
- Der Computer einer Studentin funktioniert nicht korrekt
- Das Internet des Studenten ist langsam oder funktioniert nicht

### Zuständigkeiten und Informationsfluss

- **1st-Level-Support**
  - Beantwortung von Supportanfragen einzelner Studierender
  - Weiterleitung von Supportanfragen technischer Natur an den 2nd-Level-Support

---

<sup>1</sup> Terminologie von EPIS: entspricht nicht zwingend der Supportorganisation der Fakultäten.



- **2nd-Level-Support**
  - Technischer Support für die Studierenden (bei Remote-Prüfungen) und Dozierenden (bei Vor-Ort-Prüfungen) über die EPIS-Support-Hotline (044 634 02 02) und per EPIS-Support-E-Mail (epis-support@zi.uzh.ch)
  - Weiterleitung von Supportanfragen inhaltlicher Natur an 1st-Level-Support der Fakultäten
  - Rücksprache mit der/dem Prüfungsverantwortlichen bei wesentlichen Problemen (z.B. Prüfungszeitverlängerung, Teilnehmerin nicht in der Prüfung)
- **ELEXA-Leitung**
  - Unterstützung des 2nd-Level-Supports

## Szenario B) Notfall - Häufung der Einzelfälle

*Innerhalb von wenigen Minuten gehen beim 1st-Level-Support, beim 2nd-Level-Support oder beim System-Monitoring mehrere Meldungen ein.*

### Mögliche Probleme

- Ausfall zentraler IT-Komponenten (u.a. Hardware, Netzwerk),
- Ausfall der gesamten Online-Prüfungsinfrastruktur (alle Prüfungen betroffen)
- mögliche technische grossflächige Probleme bei Dritten, bspw. Swisscom, UPC
- Ausfall einer Online-Prüfungsumgebung (eine oder mehrere Prüfungen betroffen)
- Fehler in der Prüfungssoftware (eine oder alle Prüfungen betroffen)

### Zuständigkeiten und Informationsfluss

- **1st-Level-Support**
  - Beantwortung von Supportanfragen der Studierenden
  - Sofortiges Informieren
    - 2nd-Level-Support
- **2nd-Level-Support**
  - Beantwortung von Supportanfragen der Studierenden
  - Sofortiges Informieren
    - ELEXA-Leitung
    - ELEXA-Systemadministration
- **ELEXA-Systemadministration**
  - Sofortiges Informieren
    - 2nd-Level-Support
    - ELEXA-Leitung



- **ELEXA-Leitung**
  - Sofortiges Informieren
    - 1st-Level-Support
    - MELS-Abteilungsleitung
  - Erste Abklärungen zum Umfang und zur Dauer des Problems und erste Massnahmen zur Schadensbegrenzung
  
- **MELS-Abteilungsleitung**
  - Sofortiges Informieren
    - CIO Zentrale Informatik
    - Vertretung der betroffenen Fakultäten
    - ggf. Abteilung Kommunikation UZH in Absprache mit CIO und PR FSI
  - Einberufung einer Task Force
  - Kommunikation nach innen (Zentrale Informatik) und aussen (Fakultäten und andere Abteilungen der UZH)
  - Unterstützung bei der Entscheidungsfindung in den Fakultäten
  
- **Institute und Fakultätsvertretungen (z.B. Studiendekanin oder Studiendekane)**
  - Kommunikation gegenüber den Studierenden  
(Institute und Fakultäten entscheiden selbst, wie ihre internen Abläufe und Zuständigkeiten geregelt sind.)
  
- **Abteilung Kommunikation der UZH**
  - Schnittstelle zu den Medien

#### **Massnahmen beim Eintritt des Problems**

- Die Systemadministratoren starten die jeweiligen Prüfungsinstanzen, sofern notwendig, solange neu, bis von der MELS-Abteilungsleitung offiziell der Abbruch mitgeteilt wird.
- Die Studierenden sollten versuchen, sich immer wieder anzumelden und ihre Prüfung abzuschliessen.
- Der 1st Level Support und die Prüfungsverantwortlichen informieren die Studierenden über das Problem, sofern das technisch möglich ist.
- Abhängig vom Grad der Probleme informiert Co-Leitung ELEXA die Ansprechpersonen der kommenden Prüfungen.

#### **Massnahmen zur Problemanalyse**

- MELS-Abteilungsleitung stellt eine Task Force zusammen.
- Analyse der Probleme und Erarbeitung von Lösungsansätzen durch die Task Force.
- Abhängig von den Erkenntnissen werden gemeinsam mit den betroffenen Lehrstühlen / Fakultätsvertretungen die nächsten Schritte festgelegt.
- Abhängig von der Art der Störung / Problem und Zeitpunkt des Eintritts: Wenn immer möglich, die kommenden Prüfungen gemäss Plan fortführen



### **Massnahmen zur Problembhebung und Abschluss**

- Behebung des Problems, sofern im Einflusskreis von MELS
- Regelmässige Task Force Meetings, damit alle über den Stand informiert sind
- Auflösung der Task Force durch MELS-Abteilungsleitung
- Abschlussbericht von MELS-Abteilungsleitung zuhanden der betroffenen Mitglieder der Fakultäten, des CIO und der Prorektorate Edu und FSI.
- Fakultäten entscheiden, ob betroffene Prüfungen wiederholt werden müssen/können oder nicht.
- Fakultäten informieren die betroffenen Studierenden.

### **Mitglieder der Task Force**

- Leitung der Task Force (MELS-Abteilungsleitung)
- ELEXA-Leitung
- ELEXA-Systemadministration
- je nach Problem Mitarbeitende vom 1st-Level-Support und der Institute (von den Fakultäten bestimmt)
- ggf. weitere MELS-Mitarbeitende, abhängig vom Problem (von der MELS-Abteilungsleitung bestimmt)