



# Produkt-Support-Katalog für Kundenservice

## Blackboard Lehren & Lernen (SaaS, Managed Hosting & Self-Hosted)

**Aktualisiert Juli 2021**

Veröffentlichungsdatum: April 2021

# Unterstützung für Web Community Manager

## Blackboard Web Community Manager-Service-Level-Verpflichtung

### Umfang

Der Umfang des Blackboard Web Community Manager Service Level Commitment ("SLC") für unsere Plattform (Erstellung und Verwaltung von Websites) umfasst den ASP/Hosting-Service und den technischen Support von Blackboard Web Community Manager. Es umfasst keinen Teil des öffentlichen Internets oder des Netzwerks und der Hardware des Kunden. **Diese Bedingungen können von Blackboard von Zeit zu Zeit mit oder ohne Benachrichtigung an Sie geändert werden, und jede solche Änderung wird mit der Veröffentlichung wirksam.**

### Definitionen

Um die Bedeutung der in diesem SLC verwendeten Schlüsselbegriffe zu definieren, werden die folgenden Definitionen bereitgestellt.

- Verfügbarkeit:** Die Möglichkeit, sich auf der Website anzumelden. Wenn eine Anmeldung aus anderen Gründen als Benutzerfehlern oder -auslassungen oder Problemen mit dem öffentlichen Netzwerk fehlschlägt, gilt das System als nicht verfügbar.
- Infrastruktur:** Das Netzwerk, einschließlich Netzwerksoftware, Hardware, Betriebssystem und Webserverebenen eines Systems. Unsere Infrastruktur ist so beschaffen, dass wir alle unsere Server extern mit branchenführenden 3rd-Party-Anbietern zusammenarbeiten, die eine hohe Verfügbarkeit von Netzwerk und Stromversorgung garantieren und Blackboard jährlich bestätigen, dass sie die Sicherheitsvorkehrungen und -anforderungen einhalten.
- Netzwerk:** Das Netzwerk von Blackboard Web Community Manager beginnt und endet mit dem Abgrenzungspunkt, an dem der Netzwerkdatenverkehr von Web Community Manager an unseren Upstream-Transitanbieter übergeben wird. Alle öffentlichen Netzwerke (Internet) und Ihre internen Netzwerke sind in diesem SLC nicht enthalten.

### Technischer Support

Der technische Support steht autorisierten Support-Kontakten zur Verfügung. Sie können den Support erreichen über:

- **Hinter dem Blackboard-Portal:** (<https://behind.blackboard.com>)
- **Telefon:** +1 (855) 742-5952
- **E-Mail-Adresse:** [wcmsupport@blackboard.com](mailto:wcmsupport@blackboard.com)

### Verfügbarkeit

Der technische Support für Endbenutzer ist von Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr ET verfügbar (außer an nationalen US-Feiertagen).

#### *Notfall-Support*

In dem nachfolgend beschriebenen Umfang steht Ihnen der Notfallsupport 24/7x365 unter der Rufnummer zur Verfügung:

- **Telefon:** +1 (855) 742-5952

Ein Blackboard-Mitarbeiter steht normalerweise für den Anruf des Kunden oder den Abruf der Voicemail des Kunden zur Verfügung und kontaktiert anschließend den technischen Support von Blackboard auf Abruf. Eine Antwort erfolgt in der Regel innerhalb von maximal einer Stunde. Resolution kann je nach Art des Problems länger dauern.

Der Notfallsupport beschränkt sich auf die Untersuchung von technischen Problemen, Fehlern oder Defekten, die nicht von Benutzern oder Hardware/Software von Drittanbietern verursacht wurden und die die Nutzung der lizenzierten Software und/oder der Website erheblich einschränken. Zu diesen Problemen gehören der Ausfall eines Anwendungsservers und die Unfähigkeit, auf die Site, den Site Manager oder andere lizenzierte Software zuzugreifen, sowie die Unfähigkeit, Benachrichtigungen zu senden, die vom Kunden als ein Notfall deklariert wurden.

## Support-Methodik

### Umfang der Unterstützung

Der Kunde ist berechtigt, vom Unternehmen Unterstützung in englischer Sprache zu erhalten. Das Unternehmen kann von Zeit zu Zeit Support in anderen Sprachen anbieten, je nach den Sprachfähigkeiten seiner technischen Personals.

Der Kunde kann verlangen, dass ihm ein technischer Support-Manager zugewiesen wird, der seine Sprache spricht. Wenn möglich, wird das Unternehmen versuchen, diesen Service anzubieten.

Der Kunde akzeptiert, dass es dadurch zu Verzögerungen kommen kann, bis ein Mitarbeiter in ihrer Sprache gefunden wird, und kann eine schnellere Antwort auf Englisch wünschen.

- Self Service - Hilfe ist auf den folgenden Webressourcen in mehreren Sprachen verfügbar
  - <http://behind.blackboard.com> – in mehreren Sprachen verfügbar
  - <https://help.blackboard.com> - in mehreren Sprachen verfügbar
  - <https://status.blackboard.com>
  - Blackboard-Community - <https://community.blackboard.com/home>
- Webbasierter Self Service – Der Kunde ist berechtigt, Tickets einzureichen und Notizen hinzuzufügen, sowie auf Dokumentation, Versionshinweise und Wissensressourcen zuzugreifen.
- Fallkommunikation per E-Mail – Nachdem ein Fall entweder per Telefon oder webbasiert erstellt wurde, kann die weitere Kommunikation per E-Mail erfolgen, vorausgesetzt, der Kunde antwortet auf E-Mails von [support@blackboard.com](mailto:support@blackboard.com) und ändert die Betreffzeile nicht.

## Schweregrade und Zielreaktionszeiten

Der Schweregrad kann vom Support geändert werden, um ihn an die beschriebenen Kriterien anzupassen.

- Schweregrad Code 1: Das Produkt ist ausgefallen und funktioniert nicht, das System ist deaktiviert oder reagiert nicht. Das Produktionssystem von Blackboard Web Community Manager ist nicht betriebsbereit ist oder eine beträchtliche Anzahl von Kunden schwerwiegende betriebliche Auswirkungen hat, die die Produktivität des Unternehmens gefährden. Es steht keine Alternative zur Verfügung. Beispielsweise kann auf die Anwendung nicht zugegriffen werden, und Benutzer können keine Daten eingeben oder abrufen.
- Schweregrad Code 2: Das Produkt funktioniert, aber wichtige Komponenten sind nicht verfügbar oder unbrauchbar. Die Anwendung wird ausgeführt, aber Sie können

möglicherweise keine wesentlichen Teile der Software verwenden. Möglicherweise sind alternative Methoden verfügbar, eine Funktion funktioniert jedoch nicht wie vorgesehen.

- Schweregrad Code 3: Das Produkt funktioniert nahezu normal, kleinere Komponenten funktionieren jedoch abnormal. Zu den Fehlern des Schweregrads Code 3 gehören nicht kritische Softwarefehler. Fehler können in zukünftigen Softwareversionen, einschließlich Hauptversionen, behoben werden sowie über Patch-Releases.
- Schweregrad Code 4: Das Produkt funktioniert normal, aber Sie benötigen möglicherweise Unterstützung bei der Anleitung oder Sie fordern Funktionen an, die derzeit nicht im Produkt enthalten sind.

### Reaktionszeiten des technischen Supports

- Probleme mit Schweregrad Code 1 werden innerhalb einer (1) Stunde beantwortet, wenn sie während der Geschäftszeiten eingereicht werden.
- Probleme mit Schweregrad Code 2 werden innerhalb von vier (4) Stunden beantwortet, wenn sie während der Geschäftszeiten eingereicht werden.
- Probleme mit Schweregrad Code 3 werden innerhalb eines (1) Werktages beantwortet.
- Anfragen des Schweregradcodes 4 werden innerhalb eines (1) Werktages beantwortet.

## Melden eines Problems

Wenn der Kunde einen Fall einreicht, sollte er Schritte zur Neuerstellung des Problems in einer ähnlichen Umgebung einschließen, um den Blackboard Support bei der Falluntersuchung zu unterstützen. Der Kunde sollte diese Richtlinien befolgen, wenn er den Fall einreicht:

- Das Case-Formular muss vollständig ausgefüllt werden. Blackboard ist möglicherweise nicht in der Lage, auf einen Vorfall zu reagieren, bis alle vernünftigerweise angeforderten Informationen bei Blackboard eingegangen sind. Alle so angeforderten Informationen sind entscheidend für die Bewertung des Problems. Wenn das Fallformular nicht über die erforderlichen Informationen verfügt, muss Blackboard die zusätzlichen Informationen anfordern, wodurch sich der Prozess verzögert. Wenn die zusätzlichen Informationen nicht innerhalb von neun (9) Tagen zur Verfügung gestellt werden, gilt der Antrag als zurückgezogen und der Fall geschlossen. Der Kunde kann einen neuen Fall erstellen oder die Anfrage zu einem späteren Zeitpunkt erneut öffnen, sobald der Kunde in der Lage ist, die angeforderten Informationen einzureichen.
- Der Kunde muss auf dem Fallformular die Vorfallassifizierung angeben, die für das Problem des Kunden geeignet ist. Priorität haben die Bezeichnungen von Vorfällen der Schweregrade 1 und 2.
- Der Kunde muss die erforderlichen Konten unterhalten, damit der Blackboard-Support auf die Website zugreifen.
- Der Kunde muss über das Fallformular Folgendes angeben:
  - Eine vollständige Beschreibung des Problems
  - Problem-URL
  - Betriebssystem
  - Browser-Typ
  - Ausgabebeispiel , das das Problem zeigt
  - Schritte zum Reproduzieren des Problems und ggf . SSO-Anmeldung
  - Erwartete Ergebnisse
  - Eine Kopie der Eingabetransaktion , die das Problem verursacht hat
  - Alle Screenshots oder Videodokumentationen, um effizient bei der Fehlerbehebung zu helfen

## Client-Eskalation

Weitere Informationen finden Sie unter dem Link [Eskalationsverfahren](#) auf der Behind the Blackboard-Homepage bei [behind.blackboard.com](http://behind.blackboard.com).

## Authentifizierung

### LDAP

Blackboard Web Community Manager unterstützt Secure LDAP über Port 636 oder 3269 aus den folgenden Dienstformaten: Microsoft Active Directory LDAP, Novell LDAP und Open LDAP (Standard). Die Verbindung muss mit einem vollqualifizierten Domännennamen (nicht ip-Adresse) hergestellt werden, und der FQDN sollte öffentlich aufgelöst werden.

WCM erfordert, dass das Sicherheitszertifikat des LDAP-Servers von einem vertrauenswürdigen Aussteller stammt, innerhalb seines gültigen Datumsbereichs liegt und entweder das Zertifikat "Antragsteller" oder der "Alternative Antragstellername" mit dem in der Verbindung verwendeten FQDN übereinstimmen muss. WCM-Server vertrauen automatisch allen wichtigen Onlinezertifikatanbietern.

Wenn stattdessen die Zertifizierungsstelle verwendet werden muss, dann muss die Vertrauenskette des Ausstellers an Blackboard für die Installation im gesamten Cluster gelten. Jede Änderung oder jeder Ablauf eines Zertifikats in dieser Kette macht die Vertrauensstellung ungültig, daher empfehlen wir, die Anzahl der Autoritäten in der Kette zu minimieren, mehrjährige Zertifikate für die Aussteller zu verwenden und gleichzeitige Verlängerungsdaten festzulegen, um Ausfallzeiten zu vermeiden.

Blackboard bietet keine Ursachenanalyse für Authentifizierungsprobleme aufgrund clientseitiger Änderungen.

### SAML

Blackboard WCM unterstützt SAML 2.0 mit Microsoft Active Directory Federated Services 2.0-5.0 als Identitätsanbieter. Da SAML eine Domänen-zu-Domäne-Vertrauensstellung einrichtet, sollte SAML erst konfiguriert werden, wenn sich der Standort in seiner öffentlichen Domäne befindet. Bei der Ersteinrichtung stellt der WCM-Support ein Zertifikat bereit, das auf dem Identitätsanbieter installiert und während der Assertionssignatur verwendet werden muss. Einen Monat vor Ablauf dieses Zertifikats stellt Blackboard ein neues Zertifikat und Anleitungen zur Aktualisierung des Zertifikats bereit. Die Ursachenanalyse für Authentifizierungsprobleme auf der Clientseite ist auf Prozesse beschränkt, die das von WCM bereitgestellte Signaturzertifikat umgeben .

Derzeit wird die Authentifizierung über Azure nicht unterstützt.

SAML 2.0 enthält optionale Bestimmungen für die gemeinsame Nutzung von Konfigurationen über Metadaten. WCM macht keinen Gebrauch von Metadaten, noch produziert es seine eigenen.

## Ausschlüsse von Support-Richtlinien

Die in diesem Dokument beschriebenen Produkt-Support-Services gelten nur, wenn das Produkt lokal am Standort des jeweiligen Kunden installiert oder vom Unternehmen im Namen des Kunden gehostet wird.

Folgende Bereiche sind in den Supportleistungen nicht enthalten:

- Unsachgemäße Verwendung des Produkts wie:
  - Große Videobereitstellung ohne Streaming-Media-Dienst
  - Verbreitung oder Sammlung personenbezogener Daten (PII) über unsichere Mittel
  - Anpassungen an Vorlagen außerhalb der angebotenen Optionen
  - Abfrage von SIS- oder Personalverwaltungsdateien
  - Erweiterung eines produktinternen Berichts mit benutzerdefinierten, zusätzlichen Informationen



- Nicht unterstützte 3rd-Party-Tools, die für die Arbeit mit dem Produkt implementiert wurden (mit Ausnahme derjenigen, bei denen eine Support-Partnerschaft besteht)
- Probleme, die sich aus Produkten ergeben, die von einem Dritten gehostet werden, es sei denn, das Unternehmen hat dies im Voraus schriftlich vereinbart (wenn eine solche Genehmigung erteilt wurde, sind Probleme, die sich aus dem Dritten ergeben, die mit einer vom Unternehmen gehosteten Instanz des Produkts nicht aufgetreten wären, ausgeschlossen).
- Ursachenanalyse für Authentifizierungsprobleme aufgrund clientseitiger Änderungen
- Ändern der Nachrichten auf der Anmeldeseite (kann über Creative-Dienste erfolgen)
- Ändern von 404-Fehlermeldungen sowie anderen vom System generierten Meldungen

# Blackboard®

## **Blackboard.com**

Urheberrecht © 2020. Blackboard Inc. Alle Rechte vorbehalten. Blackboard, das Blackboard-Logo, BbWorld, Blackboard Learn, Blackboard Transact, Blackboard Connect, Blackboard Mobile, Blackboard Collaborate, Blackboard Analytics, Blackboard Engage, Edline, das Edline-Logo, das Blackboard Outcomes System, Behind the Blackboard und Connect-ED Marken sind oder eingetragene Marken von Blackboard Inc. oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und/oder anderen Ländern. Blackboard-Produkte und -Dienste können von einem oder mehreren der folgenden U.S. Patente: 8.265.968, 7.493.396; 7.558.853; 6.816.878; 8.150.92