



Service Level Agreement Avetica B.V.



Inhoudsopgave

Service Level Agreement Avetica B.V.	3
Inleiding & Uitgangspunten	3
Artikel 1. Definities	3
Artikel 2. Toepasselijkheid	4
Artikel 3. Betaling	4
Artikel 4. Correctief Onderhoud	4
Artikel 5. Responsetijd en Hersteltijd Correctief Onderhoud	5
Artikel 6. Remedies Correctief Onderhoud	5
Artikel 7. Constructief Onderhoud	5
Artikel 8. Avetica Dashboard	6
Artikel 9. Planning en Communicatie	6
Artikel 10. Beschikbaarheid en Backup	6
Artikel 11. Remedies	7
Artikel 12. Reikwijdte	7
Artikel 13. Duur en Beëindiging	7
Bijlage 1: Customer Services	8
Bijlage 2: SLA in een notendop	9



Service Level Agreement Avetica B.V.

Inleiding & Uitgangspunten

Deze Service Level Agreement (SLA) is een bijlage bij de Overeenkomst tussen Avetica B.V. en Opdrachtgever en maakt hier integraal en onlosmakelijk onderdeel van uit. De SLA kent de volgende uitgangspunten:

- Avetica levert en heeft geleverd de Dienst (zoals hieronder gedefinieerd) aan Opdrachtgever, waarover Partijen afspraken hebben gemaakt in de Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd);
- Partijen zijn gehouden aan de licenties van de gebruikte software
- Partijen wensen de afspraken omtrent beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst in deze SLA neer te leggen;
- U bent als Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer inclusief beveiligingsinstellingen van Moodle
- Avetica is gecertificeerd voor ISO 9001 en ISO 27001 en daarmee onder andere passende maatregelen heeft met betrekking tot de informatieveiligheid en privacy;
- Partijen hebben de afspraken omtrent privacy en de wijze waarop wordt vastgelegd hoe Avetica met de persoonsgegevens moet omgaan, in een Verwerkersovereenkomst of op een andere wijze afgesproken;
- Waar Moodle staat kan ook Moodle LMS en Moodle Workplace gelezen worden.

Beide partijen zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1. Definities

In aanvulling op en in afwijking van de definities in de Overeenkomst worden in deze SLA de volgende definities gebruikt, welke steeds met hoofdletters worden geschreven en zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt:

- 1.1. **Constructief Onderhoud:** het onderhoud dat door Avetica wordt uitgevoerd bestaande uit het lanceren van Updates en Upgrades;
- 1.2. **Compatibiliteit:** de mate waarin programma's of software samenwerken.
- 1.3. **Correctief Onderhoud:** het onderhoud dat door Avetica wordt uitgevoerd bestaande uit het verrichten van inspanningen ten behoeve van het oplossen van ontstane Incidenten;
- 1.4. **Corehack:** aanpassing(en) in de originele programmeercode met als doel om iets andere functionaliteit te bewerkstelligen;
- 1.5. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** het aantal minuten dat de Dienst gedurende een bepaalde periode beschikbaar is geweest;
- 1.6. **Dienst:** de dienst die Avetica aan Opdrachtgever heeft geleverd en zal leveren, zoals omschreven in de Overeenkomst;
- 1.7. **Functioneel Ontwerp:** een gedetailleerde beschrijving eventueel aangevuld met tekeningen en workflows van nieuw te ontwikkelen software met als doel dat Partijen een helder beeld hebben van het werking en het resultaat van de nieuwe software
- 1.8. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Avetica nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.9. **GDPR:** De nieuwe privacywet General Data Protection Regulation sinds 25 mei 2018, ook bekend als Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- 1.10. **Hersteltijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip dat Avetica een reactie op de melding van een Incident heeft gegeven en (ii) het tijdstip dat Avetica het Incident heeft opgelost;
- 1.11. **Incident:** een ongeplande onderbreking, kwaliteitsvermindering van een IT Service of het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Incident is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is door Avetica;
- 1.12. **Incident Management:** het proces om elke ongeplande onderbreking zo snel en goed mogelijk te herstellen. Tot de doelstellingen behoren onder andere het zo snel mogelijk herstellen van de normale serviceproductie en het minimaliseren van de negatieve impact op de bedrijfsvoering en het ervoor zorgen dat de hoogst mogelijke levels van service, kwaliteit en -beschikbaarheid gehaald worden.
- 1.13. **Meerwerk:** Extra werk aan een project welke niet in het Functioneel Ontwerp of projectbeschrijving staan, maar wel door de Opdrachtgever gewenst wordt tijdens de ontwikkeling van een product of dienst.
- 1.14. **Moodle consultancy:** ondersteunende werkzaamheden gericht op het geven onderwijskundig advies, inrichting van de leeromgeving, het schrijven van functionele ontwerpen voor ontwikkeling maatwerk en ontwerp en ontwikkeling van content
- 1.15. **Moodle Supportbeleid:** het beleid wat Moodle.com hanteert met betrekking tot de ondersteunde versies van Moodle waarvoor nieuwe functionaliteit en/of beveiligingsupdates ter beschikking komen.
- 1.16. **Onderhoud:** Constructief Onderhoud en Correctief Onderhoud;
- 1.17. **Overeenkomst:** de separate overeenkomst, bestaande uit een door Partijen getekende offerte, waarvan de Algemene Voorwaarden van Avetica deel van uitmaken, die tussen Partijen is gesloten ten behoeve van het leveren van de Dienst;
- 1.18. **Problem:** een onbekende oorzaak van één of meer Incidenten.
- 1.19. **Problem management:** op een gestructureerde wijze omgaan met bundelen van Incidenten, en het proactief voorkomen van problemen.
- 1.20. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip dat Avetica een melding van een Incident heeft ontvangen en (ii) het tijdstip waarop Avetica begint met de analyse van een Incident;
- 1.21. **Request for Change:** een verzoek tot kleine aanpassingen in (onderdelen van) de Dienst die tussen Partijen wordt overeengekomen;
- 1.22. **Service Levels:** de mate van dienstverlening voor wat betreft het verlenen van Onderhoud, Support, en bieden van Daadwerkelijke Beschikbaarheid zoals omschreven in de SLA;
- 1.23. **SLA:** deze Service Level Agreement;
- 1.24. **Support:** ondersteunende werkzaamheden zoals het beantwoorden van vragen over de Dienst en het verrichten van kleine wijzigingen in de Dienst die geen Meerwerk, Request for Changes of Upgrades inhouden;
- 1.25. **Technische consultancy:** ondersteunende werkzaamheden zoals het geven van technisch advies en het realiseren van Meerwerk, Request for Change en het upgraden van sites.
- 1.26. **Update:** nieuwe toevoegingen aan de Dienst (gekenmerkt door de Z in x.y.Z versies);
- 1.27. **Upgrade:** nieuwe releases van (onderdelen van) de Dienst (gekenmerkt door X of Y in X.Y.z versies);
- 1.28. **Werkdag:** van 9:00 uur tot en met 17:00 uur (Central European Time), op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.



Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Op deze SLA en het verlenen van de Dienst is tevens de Overeenkomst van toepassing.
- 2.2. Indien bepalingen uit de SLA en Overeenkomst onderling strijdig blijken te zijn, dan prevaleert de bepaling uit de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.3. Avetica verbindt zich tot het verrichten c.q. behalen van de Service Levels conform deze SLA.
- 2.4. Opdrachtgever zal alle door Avetica redelijkerwijs verlangde medewerking verlenen om Avetica in staat te stellen de in deze SLA overeengekomen Service Levels te verlenen, daaronder mede begrepen het tijdig, volledig en naar waarheid aanleveren van de door Avetica redelijkerwijs noodzakelijk geachte of gewenste informatie en de tijdelijke staking van het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever indien dit noodzakelijk.
- 2.5. Bij gebreke van de verlangde en redelijkerwijs noodzakelijke medewerking kan Avetica het verlenen van de Service Levels opschorten of beperken, mits sprake is van langdurig uitblijven van de medewerking ondanks meerdere redelijke verzoeken daartoe door Avetica.
- 2.6. Avetica kan niet worden verplicht tot het bieden van Service Levels ten aanzien van software of hardware die niet door Avetica zelf aan Opdrachtgever is geleverd.
- 2.7. Het verlenen van Service Levels door Avetica laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Dienst, waaronder beheer van de juiste instellingen, het beheren van de authenticatie-, autorisatie-, beveiliging- en privacy-instellingen en het gebruik van de Dienst in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.
- 2.8. Opdrachtgever is verantwoordelijk dat de Dienst binnen het Moodle supportbeleid valt. Avetica is verantwoordelijk voor de informatievoorziening omtrent dit Moodle supportbeleid. Indien de Dienst buiten het Moodle supportbeleid valt, is Avetica gerechtigd om de meerkosten vanwege de extra beveiligingsmaatregelen door te berekenen aan de Opdrachtgever zonder daarmee verantwoordelijkheid op zich te nemen;
- 2.9. De gegevens van Avetica zijn leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

Artikel 3. Betaling

- 3.1. Avetica maakt onderscheid tussen onbetaald support en betaalde technische consultancy. Zie bijlage 1 voor toelichting en voorbeelden van support en technische consultancy.
- 3.2. In geval van het verlenen van Meerwerk of Technische consultancy worden deze werkzaamheden berekend op basis van het dan geldende uurtarief.
- 3.3. Behoudens waar het gaat om verhelpen en/of verwerken van Incidenten en Correctief Onderhoud, worden de werkzaamheden in geval van het verlenen van Service Levels en/of Meerwerk buiten Werkdagen berekend op basis van uurtarief waarbij de volgende toeslagen op het uurtarief worden gehanteerd (berekening = percentage * geldend uurtarief):

Maandagen tot en met vrijdag voor 9:00 en/of na 17:00 uur:	150%
Zaterdag:	150%
Zondagen en in Nederland erkende en officiële feestdagen:	200%

Artikel 4. Correctief Onderhoud

- 4.1. Indien Opdrachtgever een Incident constateert, zal Opdrachtgever eerst proberen om zelf het eventuele Incident op te lossen. Indien Opdrachtgever geen oplossing vindt, zal zij het Incident melden aan Avetica zoals beschreven in artikel 4.4. Indien het Incident gerelateerd is aan een ander Incident, of wellicht al eerder aan het licht is gekomen, zal Opdrachtgever dit (schriftelijk) melden aan Avetica.
- 4.2. Indien Avetica een Incident constateert of indien een Incident door Opdrachtgever is gemeld, zal Avetica aan deze melding een prioriteit toekennen en deze zo spoedig mogelijk verhelpen. Indien Opdrachtgever bij het melden van het Incident zelf een prioriteit heeft aangegeven, zal Avetica deze prioriteit beoordelen en indien terecht hanteren. Wanneer Avetica van mening is dat door Opdrachtgever onjuist geprioriteerd wordt zal dit met Opdrachtgever worden besproken.
- 4.3. De volgende prioriteitsindeling wordt gehanteerd:

Prioriteit	Gevolg Incident	Bijvoorbeeld
1 (Crash)	De Dienst is in het geheel niet meer bruikbaar voor gebruikers.	Geen enkele gebruiker kan inloggen.
2 (Major)	Een bepaalde functionaliteit van de Dienst is niet meer beschikbaar voor gebruikers.	Een module of plugin geeft foutmeldingen
3 (Minor)	De gebruiker ondervindt niet direct problemen met de Dienst, maar er is wel een probleem in de weergave van een of meer functionaliteiten van de Dienst.	De weergave van een onderdeel van een module of plugin is niet correct in een bepaalde browser.

- 4.4. Opdrachtgever meldt Incidenten altijd aan Avetica via Customer Services, te bereiken via <http://customerservices.avetica.nl> of het e-mailadres customerservices@avetica.nl. Incidenten die op een andere wijze gemeld worden bij Avetica, vallen buiten de reactie- en oplostijden zoals vermeld in artikel 5. In noodgevallen (Prioriteit 1, Crash) dient Opdrachtgever Incidenten ook direct te melden per telefoon op +31 (0)88 6644864 én via e-mail op customerservices@avetica.nl. Buiten kantooruren, met uitzondering van de tijd tussen 23.00 uur en 07.00 uur, mag Opdrachtgever het storingsnummer bellen op +31 (0)88 - 66 44 888. Het storingsnummer mag alleen gebeld worden bij een melding met prioriteit 1. Wanneer er misbruik wordt gemaakt van het storingsnummer dan is Avetica gerechtigd alle kosten direct naar u door te berekenen met een starttarief van € 100,- excl. btw per incident.
- 4.5. Customer Services beschikt over een digitale applicatie voor registratie, voortgang en rapportage van Incidenten. Dit ticketsysteem is alleen bedoeld voor contactpersonen van Opdrachtgever die geregistreerd staan bij Avetica, zij mogen contact opnemen met Customer Services. Het doel hiervan is om ongewenste verzoeken met betrekking tot de informatiebeveiliging en/of privacy te voorkomen.
- 4.6. Customer Services is geoorloofd om tickets te sluiten waar Avetica wacht op een reactie van Opdrachtgever en waar deze reactie langdurig (> twee weken) uitblijft.



Artikel 5. Responsetijd en Hersteltijd Correctief Onderhoud

- 5.1. Indien Avetica onverwachts Correctief Onderhoud wil uitvoeren aan de Dienst, dan zal zij dit voor zover redelijkerwijs mogelijk uiterlijk één week van te voren aankondigen. Kritieke Updates of kritieke Upgrades, naar de beoordeling van Avetica, kunnen sneller uitgevoerd worden met een kortere termijn van voor aankondiging en in een uiterst geval zonder voorafgaande aankondiging waar dat redelijkerwijs niet meer mogelijk is, in welk geval gelijktijdige mededeling plaatsvindt.
- 5.2. De volgende Reactietijden- en oplostijden worden in acht genomen door Avetica bij het verrichten van Correctief Onderhoud:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1 (Crash)	Maximaal 1 uur na melding Opdrachtgever	Maximaal 4 uur na reactie Avetica
2 (Major)	Maximaal 8 uur na melding Opdrachtgever	Maximaal 16 uur na reactie Avetica
3 (Minor)	Maximaal 16 uur na melding wordt afspraak voor Request for Change gemaakt met Opdrachtgever	

Oplostijden worden in minimaal 90% van de gevallen gehaald.

- 5.3. Incidenten met prioriteit 3 zullen tijdens door Avetica worden ingepland, zoals bepaald in artikel 9. Deze Incidenten zullen worden behandeld conform het bepaalde in artikel 7.
- 5.4. Voornoemde Reactie- en oplostijden gelden slechts gedurende Werkdagen en binnen de werktijden. Indien Opdrachtgever Incidenten buiten Werkdagen meldt, zal Avetica slechts gehouden zijn de Reactietijden te halen, met ingang vanaf het begin van de eerstvolgende Werkdag om 9.00 uur (uitgezonderd meldingen met prioriteit 1). Voor prioriteit 1 meldingen geldt dat indien de melding tijdens kantooruren wordt gemeld dat deze dezelfde dag zullen worden opgelost.
- 5.5. Avetica zal de Opdrachtgever informeren zodra de melding van het Incident wordt opgepakt. Indien mogelijk zal Avetica aangeven wat het waarschijnlijke probleem is, en een inschatting geven wanneer Avetica verwacht dat het probleem opgelost kan worden.
- 5.6. Zodra Avetica het Incident heeft opgelost zal zij haar feedback melden aan Opdrachtgever, inclusief waar mogelijk de precieze problemen en oplossingen. het Incident geldt als opgelost zodra Avetica Opdrachtgever daarover heeft geïnformeerd.
- 5.7. Indien Opdrachtgever van mening is dat het Incident nog niet (geheel) is opgelost, zal zij een reactie geven op een bestaande melding via Customer Services, zodat alle communicatie over het Incident op één plek gecentreerd is en blijft.
- 5.8. Indien Opdrachtgever van mening is dat het Incidentafhandeling stagneert en de afgesproken hersteltijd overschreden dreigt te worden, dan wordt een escalatie gestart door de Opdrachtgever. Doel van het escaleren is om te zorgen dat via andere (hiërarchische) kanalen dan de originele binnen het incidentproces, de Incidentafhandeling wordt vlotgetrokken. Opdrachtgever neemt hiervoor contact op met het management van Avetica of een daarvoor aangewezen medewerker.
- 5.9. Zowel Opdrachtgever als Avetica kan bij de andere partij (schriftelijk) melden dat er een probleem is wat nadere analyse nodig heeft en mogelijk een Request for Change tot gevolg heeft.

Artikel 6. Remedies Correctief Onderhoud

- 6.1. Bij het niet voldoen aan artikel 5, gelden uitsluitend de remedies zoals in dit artikel bepaald.
- 6.2. Indien Avetica over een periode van één (1) maand de Reactietijd zoals genoemd in artikel 5 overschrijft, dan krijgt Avetica een waarschuwing.
- 6.3. Indien Avetica twee of meer waarschuwingen in één maand heeft ontvangen, dan zal Avetica een voorstel uitwerken waarmee in de toekomst voorkomen wordt dat er waarschuwingen nodig zijn. Het voorstel zal door Avetica aan opdrachtgever worden aangeboden en na akkoord door Opdrachtgever worden geïmplementeerd zonder dat dit gevolgen heeft voor andere voorwaarden in deze SLA.
- 6.4. Indien Opdrachtgever in één kalenderjaar zes (6) keer een compensatie zoals genoemd in artikel 6.3 krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst met SLA op te zeggen.
- 6.5. Avetica zal alle op grond van bovenstaande artikelen verschuldigde compensatie in de periodieke facturen verwerken. Indien Opdrachtgever meent dat ten onrechte geen of te weinig compensatie is verwerkt, zal zij Avetica daarvan op de hoogte stellen. Avetica zal de klacht van Opdrachtgever onderzoeken en, indien deze gegrond is, de te weinig uitgekeerde compensatie alsnog uitkeren.

Artikel 7. Constructief Onderhoud

- 7.1. Opdrachtgever kan Avetica verzoeken om Constructief Onderhoud te verrichten, want Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het feit dat de Dienst binnen het Moodle supportbeleid valt. In hoge uitzondering is Avetica gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Constructief Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de functionaliteit van de Dienst of de compatibiliteit met de Dienst, buiten de omvang van de Overeenkomst en/of SLA valt en/of door of namens Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen of toevoegingen in de Dienst betreft.
- 7.2. Opdrachtgever kan Avetica verzoeken om Request for Change door te voeren in de Dienst. Een Request for Change kan leiden tot een Update, een Upgrade of een aanpassing in de software of configuratie. Avetica bepaalt of een verzoek om een Request for Change binnen de overeengekomen Service Level valt of dat de Request for Change als Meerwerk wordt gezien. Avetica zal de door Partijen in het overleg conform artikel 9 overeengekomen Request for Change inplannen. Avetica zal de volgende prioriteitsindeling hanteren:

Prioriteit	Termijn
Laag	Request for Change hoeft niet op korte termijn worden uitgevoerd <ul style="list-style-type: none">• doorlooptijd maximaal 4 weken
Hoog	Request for Change moet op relatief korte termijn worden uitgevoerd <ul style="list-style-type: none">• doorlooptijd maximaal 1 week

- 7.3. Partijen zullen zich inspannen de volgende werkwijze te hanteren bij uitvoering van de high prioriteit Request for Change:
 - a. Avetica zal zo spoedig mogelijk de uitvoering van de Request for Change oppakken. Tevens zal een prijsindicatie worden afgegeven aan Opdrachtgever inclusief beschrijving van functionele specificaties; blijkt dat de Request for Change toch meer tijd kost dan de urenindicatie dan zal Avetica dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever met het verzoek voor schriftelijk akkoord.
 - b. Zodra de Request for Change is uitgevoerd zal Avetica aan Opdrachtgever melden dat de Request for Change acceptatieprocedure kan worden doorlopen;
 - c. Opdrachtgever zal de acceptatieprocedure doorlopen door de Request for Change te testen of deze voldoet aan tussen Partijen overeengekomen functionele specificaties;



- d. Opdrachtgever zal binnen vijf (5) Werkdagen aan Avetica schriftelijk melden of de Request for Change geaccepteerd is; na deze periode wordt de Request for Change beschouwd als geaccepteerd; Opdrachtgever is enkel gerechtigd de Request for Change niet te accepteren als deze niet voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties. Acceptatie mag niet worden weerhouden op louter subjectieve beoordeling, zoals esthetische aspecten van de Request for Change.
- 7.4. Avetica is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen bij het verrichten van Constructief Onderhoud.
- 7.5. Indien de Dienst na Constructief Onderhoud niet compatibel blijkt met de werking voor het Constructief Onderhoud, zal Avetica zich redelijkerwijs inspannen, op basis van Meerwerk, om extra ondersteuning te bieden. Avetica zal dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever met het verzoek voor schriftelijk akkoord voor dit Meerwerk.
- 7.6. Drie weken na het beschikbaar stellen van een Request for Change, Update of Upgrade is Avetica niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Incidenten in de voorgaande versie en tot het verlenen van Onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 7.7. Het beleid van Avetica is dat geen enkele site corehacks bevat. Avetica beschikt over een geautomatiseerd proces om updates van Moodle door te voeren. Een site wordt niet geüpdatet als deze corehacks bevat.
- 7.8. Indien Opdrachtgever toestemming heeft gegeven voor het plaatsen van één of meerdere corehacks, geeft Opdrachtgever hiermee ook direct toestemming dat de extra kosten voor het terugplaatsen, aanpassen en testen van de corehack(s) bij het updaten, upgraden of aanpassen van de software ook voor rekening van Opdrachtgever zijn.
- 7.9. Indien Opdrachtgever wenst dat een Product van Avetica of een community plugin wordt aangepast aan de wensen van Opdrachtgever, dan behandelt Avetica deze aanpassing als Meerwerk.
- 7.10. Indien Opdrachtgever wenst dat een Moodle plugin die niet door Avetica is ontwikkeld of niet in de Moodle plugin database (moodle.org/plugins) staat, geïnstalleerd of geüpdatet moet worden, dan zal Avetica te allen tijde een zogenaamde code review uitvoeren. Het doel van de code review is om eventuele issues met betrekking tot de informatiebeveiliging en/of privacy te detecteren. De kosten voor de code review worden in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
- 7.11. Vanuit het perspectief van informatiebeveiliging en privacy is Avetica geoorloofd om niet-ondersteunde community plugins te verwijderen. Avetica zal Opdrachtgever tijdig schriftelijk informeren.
- 7.12. Vanuit het perspectief van goede performance van de Dienst is Avetica geoorloofd om oude cursusbackups (ouder dan 2 jaar) en oude logfiles (ouder dan 6 maanden) te verwijderen.
- 7.13. Indien er sprake is van een Upgradeproject waarbij Opdrachtgever moeten testen en de doorlooptijd van het project langer duurt dan twee (2) maanden buiten de schuld van Avetica om, dan is Avetica geoorloofd om de extra kosten voor de testomgeving in rekening te brengen tegen de gebruikelijke tarieven.

Artikel 8. Avetica Dashboard

- 8.1 Avetica voorziet via de plugin 'Avetica Dashboard / Cockpit' in specifieke informatie over de versie van Moodle, het hostingabonnement, de beveiliging via SSL en afspraken over privacy en klantinformatie. Opdrachtgever kan het Avetica dashboard terug vinden in zijn Moodle site.

Artikel 9. Planning en Communicatie

- 9.1. Partijen zullen, indien één van de partijen dat nodig acht, zich inspannen om overleg te voeren over de Service Levels en eventuele bijbehorende planning.
- 9.2. Indien één der Partijen voorziet dat een tijd in de voornoemde planning niet zal worden gehaald, zal zij de andere Partij daarover zo spoedig mogelijk inlichten, voor zover redelijkerwijs mogelijk. De Partij die als eerste een tijd overschrijdt, is zich ervan bewust dat dit effect kan hebben op de planning en staat in voor de gevolgen voor de rest van de planning.
- 9.3. Partijen zullen, indien één van de partijen dat nodig acht, een evaluatie inplannen waarin onder meer de volgende aspecten worden besproken:
 - a. uitgevoerde werkzaamheden;
 - b. aantal geboekte uren ten opzichte van het resultaat;
 - c. communicatie tussen Avetica en Opdrachtgever.
- 9.4. Klachten met betrekking tot de geleverde Dienst worden door een bevoegde medewerker van Opdrachtgever gestuurd naar klachten@avetica.nl. Binnen 10 werkdagen zal het management van Avetica een schriftelijke reactie terugsturen.

Artikel 10. Beschikbaarheid en Backup

- 10.1. Avetica garandeert per kwartaal de volgende Gewenste Beschikbaarheid: 99,9%
- 10.2. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt per kwartaal door Avetica als volgt berekend:

$$DB = \frac{GB - \sum G}{GB} * 100\%$$

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
 “GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
 “G” = De som van het aantal minuten dat een Incident zich voordoet.

- 10.3. Niet-beschikbaarheid die is ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Incident in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 10.4. In geval van een calamiteit met verwachte langdurige uitval van de Dienst, zal worden uitgeweken naar een andere locatie, waar binnen enkele werkdagen een omgeving kan worden ingericht waar de Dienst beschikbaar zal zijn.
- 10.5. Éénmaal per etmaal ('s nachts) wordt van alle data een backup gemaakt. Een backup wordt minimaal één volledige week bewaard. Voor het terugplaatsen van data uit een backup worden kosten berekend op basis van het geldende uurtarief.



Artikel 11. Remedies

- 11.1. Bij het niet voldoen aan artikel 10.2, gelden uitsluitend de remedies zoals in dit artikel bepaald.
- 11.2. Indien de Daadwerkelijke Beschikbaarheid lager is dan de Gewenste Beschikbaarheid, krijgt Avetica een waarschuwing van Opdrachtgever. Indien Avetica twee (2) of meer waarschuwingen heeft gekregen, dan is Opdrachtgever gerechtigd op compensatie van een gedeelte van de onder de SLA maandelijks in rekening gebrachte vergoedingen, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

Daadwerkelijke Beschikbaarheid	Compensatie
95 tot 99,9 %	20 % van de maandelijkse vergoedingen onder de SLA
90 tot 95 %	40 % van de maandelijkse vergoedingen onder de SLA

- 11.3. Indien Opdrachtgever in één kalenderjaar vier (4) keer een compensatie, zoals genoemd in artikel 11.2, krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen, zonder dat hieruit voor Opdrachtgever enig recht tot schadevergoeding ontstaat.
- 11.4. Avetica zal alle op grond van bovenstaande artikelen verschuldigde compensatie in de maandelijkse facturen verwerken. Indien Opdrachtgever meent dat ten onrechte geen of te weinig compensatie is verwerkt, zal zij Avetica daarvan op de hoogte stellen. Avetica zal de klacht van Opdrachtgever onderzoeken en, indien deze gegrond is, de te weinig uitgekeerde compensatie alsnog uitkeren binnen één maand.

Artikel 12. Reikwijdte

- 12.1 De Service Levels zijn niet van toepassing op het herstel van gebreken of onvolkomenheden die niet aan te merken zijn als Incidenten, en/of het gevolg zijn van of verband houden met:
- gebruiksfouten of ondeskundig gebruik van de Dienst door Opdrachtgever, waaronder mede wordt verstaan fouten in content van Opdrachtgever zelf;
 - wijziging van of toevoegingen in de Dienst anders dan door of namens Avetica;
 - het gebruik van de Dienst in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies van Avetica;
 - wijzigingen in of Incidenten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur van de Opdrachtgever of andere programmatuur dan die onder de Overeenkomst en/of SLA worden gedekt;
 - het gebruik van een niet-ondersteunde versie van de Dienst die niet meer door Moodle Pty, Avetica of een community-ontwikkelaar wordt onderhouden;
 - het niet beschikbaar zijn van de Dienst op eigen verzoek van de Opdrachtgever, en/of het niet beschikbaar zijn van de Dienst tijdens verzochte werkzaamheden;
 - het niet volledig of niet naar wens van Avetica kunnen geven van assistentie van de Opdrachtgever bij het vaststellen of isoleren van het probleem of het Incident;
 - de sterke toename van de verwerking van (te) veel data welke leidt tot performance-issues;
 - stroomuitval;
 - extreme weersomstandigheden;
 - brand;
 - fysieke schade aan het netwerk, veroorzaakt door derden;
 - diefstal;
 - onterechte, onjuiste of onvolledige meldingen;
 - uitval van koppelingen en webservices anders dan aan de zijde van Avetica
 - uitval van Single Sign On (SSO) verbindingen anders dan aan de zijde van Avetica
 - gebreken of onvolkomenheden in community plugins;
 - andere niet aan Avetica toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot overmacht.
 - Diensten van gecertificeerde Integratie Partners van Moodle Pty¹
- 12.2. Indien Avetica werkzaamheden uitvoert in verband met situaties zoals weergegeven in artikel 12.1 kan Avetica de kosten van die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven als Meerwerk in rekening brengen voor zover deze kosten toe te rekenen zijn aan Opdrachtgever.
- 12.3. Avetica is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van Incidenten achterwege te laten en de Dienst door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke (onderdelen van) programmatuur te vervangen.
- 12.4. De in de SLA opgenomen bepalingen zijn tevens niet geldig tijdens calamiteiten, naar de beoordeling van Avetica, en vooraf gedefinieerde en overeengekomen periodes waarin grote wijzigingen in de Dienst worden aangebracht, behoudens in het kader van Correctief Onderhoud en Constructief Onderhoud en behoudens voor zover de oorzaak van de calamiteit aan Avetica te wijten is.
- 12.5. Avetica is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane, corrupte of verminkte data.
- 12.6. Voor het gebruik van staging-, test- en demo sites als onderdeel van de Dienst, geldt best-effort als indicatie van Reactietijd, dit betekent geen gegarandeerde reactietijd op Incidenten die gemeld worden voor staging-, test en demo sites.
- 12.7. Het beheer van gebruikersgegevens (data) en content behoort niet tot de verantwoordelijkheid van Avetica, tenzij hier over uitdrukkelijk separate afspraken zijn gemaakt in een Overeenkomst.

Artikel 13. Duur en Beëindiging

- 13.1. De Service Levels en de eventueel andere overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst met Avetica is aangegaan.
- 13.2. De SLA wordt aangegaan voor de duur van de Overeenkomst, met dien verstande dat wanneer de Overeenkomst (tussentijds) op enigerlei wijze wordt beëindigd, deze SLA op hetzelfde moment van beëindiging van de Overeenkomst automatisch zal worden beëindigd, zonder dat nog enige rechtshandeling vereist is.
- 13.3. De SLA kan door Opdrachtgever niet separaat worden opgezegd omdat de SLA een onlosmakelijk onderdeel is van de hostingovereenkomst.
- 13.4. Wanneer partijen besluiten de samenwerking te beëindigen zal Avetica de database en de directory 'moodledata' van Opdrachtgever in een standaard formaat tegen redelijke vergoeding aan Opdrachtgever overhandigen.

¹ Bijvoorbeeld: Blindside Networks, Poodll, ReadSpeaker



Bijlage 1: Customer Services

Uitgangspunt

Ons uitgangspunt is dat uw Moodle site optimaal functioneert en u van alle mogelijkheden van Moodle gebruik kan maken. Om dit te faciliteren bieden wij support en consultancy. Hieronder werken wij uit wat wij daaronder verstaan en geven we voorbeelden om het verschil tussen (onbetaald) support en betaalde consultancy duidelijk te maken.

Support

Avetica voert op verzoek van de sitebeheerders de volgende werkzaamheden uit:

- installeren, updaten en verwijderen van community plug-ins en thema's
- updaten van de omgeving binnen dezelfde versielijn (gekenmerkt door de Z in x.y.Z versies)
- uploaden grote bestanden (groter dan uploadlimiet)

Deze vorm van support valt onder het hostingcontract en wordt derhalve niet berekend.

Consultancy

Uw melding aan Customer Services kan een vraag zijn over Moodle of een verzoek om hulp bij het instellen en configureren van Moodle of een plugin. Afhankelijk van de aard van de melding kan dit resulteren in betaalde technische of Moodle consultancy. Hiervan geven we een aantal voorbeelden.

Technische consultancy

- upgrade van Moodle, de zogenaamde major upgrade (gekenmerkt door X en Y in X.Y.z versies);
- het testen en terugplaatsen van corehacks
- uploaden van gebruikers
- aanmaken FTP-repository
- support op koppelingen met externe systemen zoals authenticatieservers, HR-systemen en cursusadministratiesystemen
- aanpassen van taalbestanden
- test/ontwikkel site inrichten
- FTPs-toegang verlenen
- fouten in de leeromgeving die te wijten zijn aan op maat gemaakte aanpassingen door derden (buiten Avetica of de core van Moodle)
- ondersteuning op Moodle versies die buiten het beveiligings- en supportbeleid van Moodle HQ vallen²
- analyseren van een supportvraag waarbij de oplossing leidt naar technische of Moodle consultancy
- aanleveren van een complete backup van de Moodle site
- het testen en analyseren van extern aangeleverde plugins op security en privacy
- het op verzoek van de Gegevensverantwoordelijke aanleveren van persoonsgegevens in een digitaal leesbaar format
- testen en configureren van externe LTI-verbindingen

Moodle consultancy

- meedenken en adviseren over inrichting Moodle
- instellen en controle van rollen en rechten
- instellingen en controle van cursussen/categorieën
- instellen van authenticatie-, autorisatie-, beveiliging- en privacy-instellingen.
- configuratie van de verschillende onderdelen van Moodle naar wensen klant
- support op de content, zoals SCORM-modules en media
- ondersteuning configuratie en werking van community plug-ins
- ondersteuning bij functioneel beheer
- opschonen omgeving

Ook werkzaamheden die u ook zelf kunt uitvoeren, maar vraagt aan Avetica om uit te voeren, vallen onder consultancy. Technische en Moodle consultancy wordt maandelijks achteraf gefactureerd volgens onze standaard uurtarieven.

² Zie voor actueel overzicht: <https://moodledev.io/general/releases>



Bijlage 2: SLA in een notendop

Contactgegevens Customer Services

- E-mail: customerservices@avetica.nl
- Telefoon tijdens kantooruren: +31 (0)88 - 66 44 864
- Storingsnummer buiten kantooruren, met uitzondering van de tijd tussen 23.00 uur en 07.00 uur: +31 (0)88 - 66 44 888

Het storingsnummer mag alleen gebeld worden bij een melding met prioriteit 1. Wanneer er misbruik wordt gemaakt van het storingsnummer dan is Avetica gerechtigd alle kosten direct naar u door te berekenen met een starttarief van € 100,- excl. btw per incident.

Verantwoordelijkheden

- Moodle LMS/Workplace wordt onderhouden door Moodle Pty Ltd uit Australië. Avetica is niet verantwoordelijk voor de broncode van deze software en ook niet verantwoordelijk voor community plugins.
- Avetica is verantwoordelijk voor goede en veilige hosting.
- Avetica garandeert 99,9% uptime per kwartaal
- U bent als klant verantwoordelijk voor het functioneel beheer van Moodle.
- Als Gegevensverantwoordelijke bent u vanuit de GDPR/AVG verantwoordelijk voor passende beveiliging. Een Moodle versie die ondersteund wordt vanuit Moodle HQ is hier een belangrijk onderdeel van.

Support en applicatiebeheer

- Alle incidenten en problemen moeten gemeld worden bij Customer Services.
- Afhankelijk van het type supportvraag brengen wij kosten in rekening
- Updates van Moodle worden 's nachts geautomatiseerd uitgevoerd, tenzij anders overeen is gekomen
- Updates van community plugins worden op verzoek gedaan of tijdens een updateproces.
- Upgrades gaan altijd in opdracht van de klant en worden op projectbasis uitgevoerd, tenzij de huidige versie niet meer ondersteund wordt. Dan volgt een noodupgrade waarbij de kosten alsnog in rekening worden gebracht.
- U bent als klant verantwoordelijk voor het goed testen van de (test)upgrade.

Maatwerkontwikkeling

- Opdrachtgever en Avetica moeten samenwerken om de aanpassing goed door te voeren en tijdig te testen.
- U bent als klant verantwoordelijk voor het goed testen van het maatwerk.
- Bij kosten voor Meerwerk vragen wij altijd om uw schriftelijke toestemming.
- Een definitieve aanpassing wordt altijd gerealiseerd na uw schriftelijke toestemming
- Issues die drie weken nadat een definitieve aanpassing is doorgevoerd worden gemeld, worden in rekening gebracht.

Evaluatie en klachten

- Beide partijen mogen om een overleg vragen om de dienstverlening en het uitgevoerde werk te evalueren.
- Klachten over Avetica, de dienstverlening en medewerkers moeten gestuurd worden aan klachten@avetica.nl. De directie van Avetica zal hierop reageren volgens de standaard klachtenprocedure van Avetica.

Datalek en privacy

- Een (potentieel) datalek dat Opdrachtgever wil melden aan Avetica, kan gestuurd worden aan datalek@avetica.nl

