



**SERVICEVOORWAARDEN**  
**VAN**  
**Avetica B.V.**



**Versie: januari 2025**



## INLEIDING

Deze Servicevoorwaarden<sup>1</sup> beschrijven hoe Avetica B.V. werkt als onderneming en de wijze waarop wij kwaliteit en veiligheid willen leveren aan onze klanten binnen de kaders van de huidige wet- en regelgeving. De Servicevoorwaarden zijn een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst tussen Avetica B.V. en Opdrachtgever. Zo bevatten de voorwaarden bijvoorbeeld de volgende onderwerpen:

- Wat kunt u verwachten van Avetica in onze Dienstverlening en wat de rol van Moodle Pty is;
- Wat verwachten we van u tijdens het gebruik van onze Dienstverlening;
- Wie de eigenaar is van de software, data en content en hoe we de veiligheid hebben geregeld;
- Hoe we omgaan in het geval een van de Partijen onderling problemen of onenigheid ervaren.

Waar Moodle staat in de context van het softwareprogramma of leermanagementsysteem kan ook Moodle LMS en Moodle Workplace gelezen worden. De voorwaarden en licentie(s) van het gebruik van het leermanagementsysteem Moodle zijn te bekijken op [moodle.org](https://moodle.org).

## ARTIKEL 1: DEFINITIES EN CONTEXT

In aanvulling op de Overeenkomst worden in deze Servicevoorwaarden de volgende termen gebruikt, die steeds met hoofdletters worden geschreven en zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt:

1. **Beschikbaarheid:** De mate waarin de gehoste Moodle-diensten van Avetica toegankelijk en operationeel zijn voor Opdrachtgever binnen een bepaalde tijdsperiode. Beschikbaarheid wordt doorgaans uitgedrukt als een percentage van de totale tijd waarin de diensten beschikbaar zouden moeten zijn, exclusief geplande onderhoudsperiodes en omstandigheden van overmacht.
2. **Dienstverlening:** De service die Avetica aan Opdrachtgever levert, zoals omschreven in de Overeenkomst.
3. **Functioneel Ontwerp:** Een gedetailleerde beschrijving, eventueel met tekeningen en workflows, van nieuw te ontwikkelen software, zodat beide Partijen een duidelijk beeld hebben van de werking en het resultaat.
4. **Gebruiker:** De Gebruiker van de Moodle site, bijvoorbeeld een medewerker, student of cursist. Een Gebruiker beschikt over een eigen gebruikersaccount.
5. **Gegevensverantwoordelijke:** De partij die bepaalt waarom en hoe persoonsgegevens worden verwerkt. Gegevensverantwoordelijke heeft de controle over de gegevens en is eindverantwoordelijk voor het naleven van de regels rondom privacy en gegevensbescherming door Verwerker.
6. **Hersteltijd:** De tijd tussen het moment dat Avetica reageert op een incidentmelding en het moment dat het Incident is opgelost.
7. **Hosting:** Het aanbieden van een online omgeving waarin webbased applicatie draait. Dit betekent dat de provider de servers, opslag, netwerk en benodigde software beheert en onderhoudt, zodat gebruikers via het internet toegang hebben tot de applicatie zonder dat zij zelf hardware of software hoeven te installeren of beheren.
8. **Incident:** Een ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van de Dienstverlening of het niet voldoen aan de overeengekomen specificaties. Dit geldt alleen als Opdrachtgever het kan aantonen en Avetica het kan reproduceren en bevestigen.
9. **Maatwerk:** Extra functionaliteit die niet standaard in Moodle aanwezig is en die op verzoek van de Opdrachtgever wordt ontwikkeld om aan specifieke wensen of eisen te voldoen. In de context van de Moodle wordt dit een 'Moodle plugin' genoemd. Onder Maatwerk valt ook het ontwikkelen van een thema in de huisstijl van Opdrachtgever.
10. **Onderhoud:** Applicatiebeheer door Avetica, zoals het uitvoeren van Updates en Upgrades van Moodle en additionele plugins.
11. **Opdrachtgever:** De persoon of organisatie die een Overeenkomst met Avetica heeft afgesloten.
12. **Overeenkomst:** De Overeenkomst, bestaande uit een getekende offerte of verstuurd inkooporder, waarvan de Servicevoorwaarden van Avetica onlosmakelijk deel uitmaken, die tussen Partijen is gesloten voor het leveren van de Dienstverlening.
13. **Partij:** Iedere Partij bij de Overeenkomst.
14. **Reactietijd:** De tijd tussen het ontvangen van een incidentmelding door Avetica en het moment dat Avetica begint met de analyse van het Incident.
15. **Service Levels:** De mate van Dienstverlening met betrekking tot onderhoud, ondersteuning en Beschikbaarheid zoals omschreven in deze Servicevoorwaarden.
16. **Support:** De ondersteuning die Avetica biedt aan Opdrachtgever bij het gebruik van de geleverde Dienstverlening, waaronder technische en functionele ondersteuning en onderwijskundig advies en consultancy. Support omvat onder andere het oplossen van Incidenten, het beantwoorden van vragen,

---

<sup>1</sup> De Servicevoorwaarden zijn tevens de Service Level Agreement (SLA) van Avetica B.V.



en het bieden van advies over het gebruik en de configuratie van Moodle en additionele plugins en systemen. Support kan zowel proactief als reactief worden verleend.

17. **Update:** Kleine verbeteringen en opgeloste beveiligingsissues verwerkt in een nieuwe Moodle versie, gekenmerkt door de Z in versie x.y.Z.
18. **Upgrade:** Nieuwe toevoegingen en wijzigingen verwerkt in een nieuwe Moodle versie, gekenmerkt door X of Y in versie X.Y.Z.
19. **Verwerker:** Een partij die in opdracht van Opdrachtgever gegevens verwerkt. Verwerker voert specifieke taken uit met de gegevens, zoals opslaan of beheren, maar beslist zelf niet hoe die gegevens gebruikt worden. Dit gebeurt altijd volgens de instructies van Opdrachtgever die eindverantwoordelijk is voor de gegevens.
20. **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

1. Deze Servicevoorwaarden gelden voor elke aanbieding, offerte en Overeenkomst die Avetica aanbiedt voor haar Dienstverlening. Ze zijn een integraal onderdeel van elke Overeenkomst. Afwijkende voorwaarden van Opdrachtgever zijn alleen bindend voor Avetica als deze schriftelijk door Avetica zijn geaccepteerd.
2. De Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk of elektronisch akkoord gaat met de offerte van Avetica. Dit kan door het verstrekken van een inkooporder (PO-nummer), een schriftelijke of elektronische opdracht, zoals een e-mail of supportticket waarin akkoord wordt gegeven met de werkzaamheden en kosten. Dit wordt beschouwd als onvoorwaardelijke acceptatie van de Overeenkomst of opdrachtverstrekking. Na acceptatie kan de Overeenkomst alleen met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Mondelinge toezeggingen zijn alleen bindend als ze schriftelijk door Avetica zijn bevestigd.
3. Bij tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende volgorde:
  - a. Offerte of Overeenkomst;
  - b. Servicevoorwaarden;
  - c. Eventuele aanvullende voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze alsnog uitdrukkelijk en schriftelijk geheel of gedeeltelijk door Avetica worden aanvaard.
5. Partijen zijn gehouden aan de licenties van de gebruikte software van Moodle;

## ARTIKEL 3: UITVOERING

1. Avetica garandeert dat de Dienstverlening naar beste vermogen wordt uitgevoerd met de nodige zorg en vakmanschap, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit gebeurt volgens de meest recente kennis en inzichten. Avetica heeft hierbij een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Voor een goede uitvoering kan Avetica bepaalde werkzaamheden laten uitvoeren door derden. Een dergelijke uitbesteding heeft geen verhoging van de in de Overeenkomst afgesproken prijs tot gevolg. Avetica blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever moet alles doen wat redelijkerwijs nodig is voor een tijdige en correcte uitvoering van de Dienstverlening. Dit betekent dat Opdrachtgever ervoor zorgt dat alle benodigde informatie en faciliteiten tijdig aan Avetica beschikbaar worden gesteld.
3. Opdrachtgever krijgt beveiligde toegang tot de Moodle site met de rol 'sitebeheerder'. Alle acties die met dit account worden uitgevoerd, vallen onder de verantwoordelijkheid en het risico van Opdrachtgever. Als Opdrachtgever misbruik vermoedt, moet dit zo snel mogelijk aan Avetica gemeld worden zodat er maatregelen genomen kunnen worden.
4. Om de overeengekomen Dienstverlening te kunnen uitvoeren, heeft Avetica altijd toegang nodig tot de Moodle site van Opdrachtgever met de rol 'sitebeheerder'. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de toegang te ontnemen.
5. Als Avetica of door Avetica ingeschakelde derden werkzaamheden uitvoeren op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, zorgt Opdrachtgever voor de benodigde faciliteiten, zonder hiervoor kosten aan Avetica door te berekenen.
6. Partijen zullen, indien één van de Partijen dat nodig acht, zich inspannen om overleg te voeren over de Dienstverlening en eventuele bijbehorende planning.
7. 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.
8. 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. Klachten met betrekking tot de geleverde Dienstverlening worden door een bevoegde medewerker van Opdrachtgever gestuurd naar klachten@avetica.nl. Binnen 10 Werkdagen zal het management van Avetica een schriftelijke reactie terugsturen.
10. Beide Partijen behandelen informatie die zij voor, tijdens of na de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk, indien de informatie als vertrouwelijk is gemarkeerd of redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd. Deze verplichting geldt ook voor werknemers en ingeschakelde derden van beide Partijen.
11. Avetica zal geen kennis nemen van de data die Opdrachtgever opslaat of verspreidt via de servers van Avetica, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of Avetica wettelijk of door een gerechtelijk bevel verplicht is. In dat geval zal Avetica de toegang tot de data zo veel mogelijk beperken binnen de grenzen van wat mogelijk is.

#### **ARTIKEL 4: ONTWIKKELING EN OPLEVERING VAN MAATWERK**

1. Indien de Overeenkomst maatwerkontwikkeling in Moodle omvat, wordt in de offerte duidelijk beschreven welk maatwerk ontwikkeld zal worden en hoe dit wordt uitgevoerd. Avetica voert de ontwikkeling zorgvuldig uit op basis van de informatie die Opdrachtgever verstrekt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze informatie. Waar nodig, zal Avetica een Functioneel Ontwerp schrijven voordat de ontwikkeling van het maatwerk gestart wordt. Na schriftelijk akkoord op het Functioneel Ontwerp zal Avetica een definitieve Overeenkomst aanbieden voor de ontwikkeling en implementatie van het maatwerk.
2. Avetica zal, na akkoord op de Overeenkomst, het maatwerk ontwikkelen volgens de standaarden van Moodle Pty en werkend met de meest recente browsers.
3. Avetica levert het maatwerk of delen daarvan op, wanneer zij van mening is dat deze voldoen aan de overeengekomen specificaties.
4. Opgegeven levertijden zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk een uiterste termijn is afgesproken. Avetica is pas in verzuim na een schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever. Het overschrijden van levertijden geeft geen recht op schadevergoeding.
5. Opdrachtgever moet het opgeleverde maatwerk binnen eenentwintig (21) dagen na ontvangst beoordelen en goed- of afkeuren. Als dit niet gebeurt, wordt het werk als geaccepteerd beschouwd. Bij levering in fasen moet Opdrachtgever na elke fase goed- of afkeuren volgens dezelfde procedure.
6. Als Opdrachtgever het maatwerk afkeurt, wordt dit schriftelijk toegelicht met argumenten. Avetica zal proberen de reden voor afkeuring te verhelpen door het maatwerk te herzien of uit te leggen waarom de afkeuring onterecht is. Opdrachtgever heeft daarna zeven (7) dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
7. Als Opdrachtgever na de eerste revisie het werk blijft afkeuren, zullen er maximaal vijf (5) revisierondes volgen. Als verdere revisies niet zinvol worden geacht, kunnen beide Partijen de Overeenkomst voor het afgekeurde deel opzeggen. Opdrachtgever betaalt dan de daadwerkelijk gemaakte uren, met een maximum van het geoffreerde bedrag, rekening houdend met aantoonbaar verwijtbaar gedrag van Avetica. Het afgekeurde werk mag door Opdrachtgever niet gebruikt worden.
8. Na acceptatie van het werk vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken, tenzij Avetica het gebrek kende of had moeten kennen bij de acceptatie.
9. Als Maatwerk een integratie (koppeling) omvat en het externe IT-systeem wordt aangepast wat invloed heeft op de werking van de integratie, dan beschouwt Avetica het herstellen van de integratie als meerwerk.
10. Als Opdrachtgever meerwerk vraagt, die buiten de oorspronkelijke Overeenkomst valt, wordt dit meerwerk op basis van nacalculatie en de gebruikelijke tarieven van Avetica gefactureerd. Opdrachtgever begrijpt dat het gewenste meerwerk invloed heeft op de planning en de kosten. Avetica zal schriftelijk de extra kosten van het meerwerk tijdig bekendmaken en na accordering van Opdrachtgever zal Avetica het meerwerk gaan uitvoeren.

#### **ARTIKEL 5: VEILIGE MOODLE HOSTING**

1. Avetica verzorgt de Hosting van de software van Moodle voor Opdrachtgever. Avetica is verantwoordelijk voor veilige Hosting en is de Verwerker voor Opdrachtgever die op haar beurt zelf Gegevensverantwoordelijk is.
2. Wanneer een Moodle versie de status 'einde levensduur' heeft en niet meer ondersteund wordt met Updates, moet een Upgrade naar een nieuwere versie worden uitgevoerd door Avetica. De verantwoordelijkheid dat Opdrachtgever met een ondersteunde Moodle versie werkt, blijft bij Opdrachtgever. Avetica houdt altijd het recht om vanwege veiligheidsredenen een Upgrade uit te voeren.
3. Avetica is niet verantwoordelijk voor de veiligheid en doorontwikkeling van de software van Moodle, ook niet voor de community plug-ins die staan op moodle.org/plugins. Eventuele impact voor Opdrachtgever kan zijn dat een bepaalde functionaliteit of (community) plug-in niet meer beschikbaar is vanwege beveiligingsredenen of technische redenen.
4. Avetica mag op eigen initiatief community plug-ins en eigen ontwikkelde plug-ins installeren op de Moodle site van Opdrachtgever en de configuratie daarvan bepalen met als doel om toegevoegde waarde te leveren aan de gebruikerservaring van de Gebruikers van Opdrachtgever.



5. Opdrachtgever mag geen informatie publiceren via de Dienstverlening die in strijd is met de Nederlandse of Europese wet- en regelgeving. Dit omvat onder andere auteursrechtelijk beschermd materiaal zonder toestemming, bedreigende, beledigende of discriminerende informatie, kinderpornografie en schending van privacy. Avetica heeft een klachtenprocedure voor meldingen van dergelijke inhoud. Bij gerechtvaardigde klachten kan Avetica het materiaal verwijderen en Opdrachtgever hierover informeren. Avetica mag aangifte doen bij strafbare informatie en relevante gegevens aan autoriteiten overhandigen. Bij herhaalde klachten kan Avetica de Dienstverlening opschorten of de Overeenkomst beëindigen. Opdrachtgever vrijwaart Avetica voor schade door bovengenoemde situaties.
6. Avetica stelt een limiet aan de opslagruimte. Bij overschrijding worden extra kosten in rekening gebracht.
7. Opdrachtgever geeft Avetica toestemming om (gedeelten van) de Moodle-site te kopiëren voor de uitvoering van de Overeenkomst. Dit kan bijvoorbeeld nodig zijn voor het maken van een testsite of een backup.
8. Avetica kan een Upgrade naar een ondersteunde versie van Moodle uitvoeren als de veiligheid dit vereist. Eventuele kosten worden in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
9. Avetica mag Dienstverlening van derden inkopen en verkopen aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld van Moodle Integration Partners.
10. Avetica is verantwoordelijk dat elke Moodle site is voorzien van een geldig en veilig TLS-certificaat<sup>2</sup>. Indien Opdrachtgever een ander TLS-certificaat vereist, dan de certificaten van leverancier Let's Encrypt, dan worden de kosten bij Opdrachtgever in rekening gebracht. Indien Opdrachtgever zelf een TLS-certificaat aanlevert, dan is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor tijdige vernieuwing en aanlevering. Avetica verplicht Opdrachtgever een TLS-certificaat te gebruiken bij data-uitwisseling met externe IT-systemen.
11. Opdrachtgever mag domeinnamen bestellen via Avetica. Aanvraag en gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van de regels en procedures van registrerende instanties. Avetica bemiddelt alleen en garandeert geen toekenning. Bij registratie op onze naam zal Avetica meewerken aan verhuizing, overdracht of opzegging van de domeinnaam op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever. Bij ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie kan Avetica de domeinnaam opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

## ARTIKEL 6: BESCHIKBAARHEID & BACKUP

1. Avetica garandeert 99,9% Beschikbaarheid van uw Moodle site, berekend per kwartaal.
2. De daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt per kwartaal berekend, waarbij "DB" de daadwerkelijke Beschikbaarheid is, "GB" de gewenste Beschikbaarheid in minuten, en "G" de som van het aantal minuten dat een Incident zich voordoet.

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

3. Niet-Beschikbaarheid door overmacht of onderhoud telt niet mee als Incident bij de berekening van de daadwerkelijke Beschikbaarheid.
4. Bij een calamiteit met langdurige uitval van de Dienstverlening zal er binnen enkele Werkdagen worden uitgeweken naar een andere locatie waar de Dienstverlening beschikbaar zal zijn.
5. Elke nacht wordt er een backup gemaakt van alle data. Deze backup wordt minimaal twee weken bewaard. Kosten voor het terugplaatsen van data uit een backup worden berekend op basis van het geldende uurtarief. De backup van uw Moodle site kan op verzoek en tegen betaling beschikbaar worden gesteld. Na beëindiging van de Overeenkomst worden de backups binnen een (1) maand vernietigd. Opdrachtgever is verantwoordelijk om tijdig een backup aan te vragen bij beëindiging.
6. Avetica kan besluiten bepaalde Updates, Upgrades, plugins, add-ons of patches niet te installeren als dit de Dienstverlening negatief zou beïnvloeden. Ook het deïnstalleren van plugins of add-ons behoort tot de mogelijkheden.
7. Als er gevaar dreigt voor de computersystemen of netwerken van Avetica of derden, bijvoorbeeld door overmatig gebruik of virussen, kan Avetica maatregelen nemen om dit te voorkomen. De kosten hiervan kunnen in rekening worden gebracht.
8. Bij storingen, onderhoud of andere oorzaken van niet-Beschikbaarheid van de Dienstverlening zal Avetica Opdrachtgever informeren over de aard en verwachte duur van de onderbreking.
9. Avetica mag haar systemen en netwerken tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, aanpassing of verbetering. Dit zal zoveel mogelijk buiten kantooruren gebeuren en Avetica zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Schade door deze onderbrekingen wordt niet vergoed.
10. Avetica kan haar systemen en netwerken aanpassen om de Dienstverlening te verbeteren en eventuele fouten te herstellen. Als dit leidt tot significante wijzigingen, wordt Opdrachtgever tijdig geïnformeerd.
11. Bij het niet voldoen aan gegarandeerde Beschikbaarheid, gelden uitsluitend de remedies zoals in dit artikel bepaald.
12. Indien de daadwerkelijke Beschikbaarheid lager is dan de gewenste Beschikbaarheid, krijgt Avetica een waarschuwing van Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft, indien Avetica twee (2) of meer waarschuwingen heeft gekregen, recht op compensatie van een gedeelte van de maandelijks in rekening gebrachte vergoedingen, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

<sup>2</sup> Voorheen bekend als SSL-certificaat



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

- Indien Opdrachtgever in één kalenderjaar vier (4) keer een compensatie, zoals genoemd in dit artikel, krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen, zonder dat hieruit voor Opdrachtgever enig recht tot schadevergoeding ontstaat.
- 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 7: BEHEER & ONDERHOUD

- Avetica zorgt dat uw Moodle site up-to-date blijft door nieuwe Moodle versies te installeren. Avetica is hierbij afhankelijk van de Beschikbaarheid van Updates en Upgrades van de ontwikkelaars van Moodle Pty en community plug-ins.
- Het installeren van Update (ook wel 'minor releases' genoemd) van Moodle valt binnen de overeengekomen hosting-tarieven. Voor het uitvoeren van een Upgrade (ook wel 'major release' genoemd) worden de kosten doorberekend.
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het feit dat de Moodle site binnen het Moodle supportbeleid valt. Opdrachtgever vraagt Avetica om een Upgrade uit te voeren naar de ondersteunde versie waarbij Avetica de kosten voor de Upgrade inclusief aanvullende werkzaamheden schriftelijk zal toesturen. Na schriftelijke accordering van de kosten zal Avetica de Upgrade van de Moodle site van Opdrachtgever realiseren.
- Het is niet mogelijk om een Moodle site te downgraden naar een vorige versie.
- Avetica is niet verplicht om specifieke eigenschappen of functionaliteiten van de Moodle site te behouden, te wijzigen of toe te voegen bij nieuwe versies van Moodle.
- Avetica accepteert geen aanpassingen in de broncode van Moodle en/of community plug-ins. Mocht de Moodle site vanwege historische redenen een aanpassing in de broncode bevatten, dan wordt de site niet geüpdatet. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de extra kosten voor het terugplaatsen, aanpassen en testen van aanpassingen bij nieuwe releases.
- Voor het installatie en beheer van externe plugins geldt het volgende:
  - Voor plugins die niet door Avetica zijn ontwikkeld of niet in de Moodle plugin database staan, voert Avetica altijd een code review uit om beveiligings- en privacy-issues te detecteren. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtgever.
  - Avetica mag verouderde en niet-ondersteunde community plugins verwijderen in verband met informatiebeveiliging en privacy en zal Opdrachtgever tijdig informeren hierover.
- Avetica mag oude cursusbackups (ouder dan twee (2) jaar) en oude logfiles (ouder dan zes (6) maanden) verwijderen. Oude cursusbackups zijn hoogstwaarschijnlijk verouderd en helpen mee onze ecologische voetafdruk te verkleinen.

## ARTIKEL 8: WENSEN VOOR AANPASSINGEN

- Opdrachtgever kan Avetica vragen om een aanpassing (Request for Change) door te voeren, wat kan leiden tot Updates, Upgrades of aanpassingen in de software of configuratie. Avetica bepaalt of dit binnen de overeengekomen Dienstverlening valt of als meerwerk wordt beschouwd. Avetica hanteert de volgende prioriteitsindeling:

Prioriteit	Termijn
Laag	Request for Change hoeft niet op korte termijn worden uitgevoerd doorlooptijd maximaal 4 weken
Hoog	Request for Change moet op relatief korte termijn worden uitgevoerd doorlooptijd maximaal 1 week

- Indien de aanpassing kosten voor Opdrachtgever geeft, zal Avetica vooraf een prijsindicatie met functionele specificaties opsturen. Na schriftelijke accordering van Opdrachtgever zal Avetica de aanpassingen gaan uitvoeren.
- Na oplevering van de aanpassing heeft Opdrachtgever vijf (5) Werkdagen de tijd om de aanpassing te accepteren. Als er geen melding is binnen deze periode, wordt de aanpassing als geaccepteerd beschouwd.



## ARTIKEL 9: TECHNISCH SUPPORT

1. Indien Opdrachtgever een (technisch of functioneel) Incident constateert, zal Opdrachtgever eerst proberen om het Incident zelf op te lossen. Indien Opdrachtgever geen oplossing vindt, zal hij het Incident melden aan Avetica zoals beschreven in dit artikel. 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.
2. Opdrachtgever meldt Incidenten altijd aan Avetica via de site <http://customerservices.avetica.nl> of het e-mailadres [customerservices@avetica.nl](mailto:customerservices@avetica.nl). Incidenten die op een andere wijze gemeld worden bij Avetica vallen buiten de reactie- en oplostijden.  
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](mailto: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, Crash. Wanneer er misbruik wordt gemaakt van het storingsnummer is Avetica gerechtigd alle kosten direct aan Opdrachtgever door te berekenen met een starttarief van € 100,- excl. btw per Incident.
3. Avetica 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. Avetica mag tickets sluiten waar Avetica langdurig (> twee (2) weken) wacht op een reactie van Opdrachtgever en het geen acuut probleem betreft.
4. Aan elke melding van een Incident wordt een prioriteit toegekend. De volgende prioriteitsindeling wordt gehanteerd:

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

5. Indien Avetica onverwachts beheer en onderhoud wil uitvoeren aan de Hosting, dan zal zij dit voor zover redelijkerwijs mogelijk uiterlijk één (1) week van tevoren aankondigen. Kritieke Updates mag Avetica sneller doorvoeren waarbij Avetica Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeert.
6. De volgende Reactietijden- en oplostijden worden in acht genomen door Avetica bij het verrichten van beheer en onderhoud:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd <sup>3</sup>
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 aanpassing gemaakt met Opdrachtgever	In onderling overleg

7. Voornoemde Reactie- en oplostijden gelden gedurende Werkdagen en binnen de kantooortijden. 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 (Crash) meldingen geldt dat deze, indien de melding tijdens kantooortijden wordt gedaan, dezelfde dag zullen worden opgelost.
8. 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. Zodra Avetica het Incident heeft opgelost zal Avetica zijn feedback melden aan Opdrachtgever, inclusief waar mogelijk de precieze problemen en oplossingen. Het Incident geldt als opgelost zodra Avetica Opdrachtgever daarover heeft geïnformeerd.
9. Indien Opdrachtgever van mening is dat het Incident nog niet (geheel) is opgelost, zal hij een reactie geven op een bestaande melding via Customer Services, zodat alle communicatie over het Incident op één plek gecentreerd is en blijft. Indien Opdrachtgever van mening is dat de afhandeling van het Incident stagneert en

<sup>3</sup> Oplostijden worden in minimaal 90% van de gevallen gehaald.





de afgesproken hersteltijd overschreden dreigt te worden, dan wordt een escalatie gestart door Opdrachtgever. Doel van de escalatie is om te zorgen dat de afhandeling via andere (hiërarchische) kanalen dan de originele binnen het incidentproces wordt vlotgetrokken. Opdrachtgever neemt hiervoor contact op met het management van Avetica of een daarvoor aangewezen medewerker.

10. Zowel Opdrachtgever als Avetica kan bij de andere Partij (schriftelijk) melden dat er een probleem is wat nadere analyse nodig heeft en mogelijk een aanpassing tot gevolg heeft.
11. Bij het niet voldoen aan dit artikel, gelden uitsluitend onderstaande remedies zoals in dit artikel bepaald:
  - a. Indien Avetica over een periode van één (1) maand de Reactietijd zoals genoemd in artikel 5 overschrijdt, dan krijgt Avetica een waarschuwing;
  - b. Indien Avetica twee (2) 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;
  - c. 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 hij 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;
  - d. Indien Opdrachtgever in één kalenderjaar zes (6) keer een compensatie krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen.

#### **ARTIKEL 10: FUNCTIONEEL EN ONDERWIJSKUNDIG SUPPORT**

1. Het leveren van service door Avetica neemt niet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever weg voor het beheer van de dienst. Dit omvat onder andere het configureren van de juiste instellingen, het beheren van authenticatie, autorisatie, beveiliging, privacy-instellingen en het gebruik van de Dienst volgens de geldende wet- en regelgeving.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het functioneel beheer van Moodle en het ontwikkelen en onderhouden van de content.
3. Indien Opdrachtgever hulp, instructie of advies wil op het gebied van functionaliteit, onderwijs en andere zaken die buiten het technisch Support vallen, dan geeft Avetica deze graag indien wij over de benodigde expertise beschikken.
4. Alle tijd die Avetica besteedt aan de supportvragen, wordt achteraf in rekening gebracht<sup>4</sup>.

#### **ARTIKEL 11: EVENEMENT**

Als de Dienstverlening bestaat uit het verzorgen van (betaalde) evenementen (zoals de MoodleMoot) waarbij deelnemers zich mogen inschrijven, geldt het volgende:

1. Inschrijvingen voor een evenement worden behandeld op volgorde van aanmelding. Als het maximale aantal deelnemers al bereikt is, wordt de inschrijving bewaard voor het geval er iemand uitvalt. Avetica zal dit tijdig melden.
2. Avetica kan een inschrijving weigeren of een bevestigde inschrijving annuleren naar eigen inzicht. Dit wordt per e-mail bevestigd. Zonder expliciete bevestiging is de inschrijving niet geldig.
3. Een inschrijving wordt definitief zodra de betaling voor het evenement is ontvangen.
4. Avetica heeft het recht om het programma, locatie en tijden van het evenement te wijzigen voor de start, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op restitutie of schadevergoeding.
5. Opdrachtgever kan deelname aan een evenement annuleren tot veertien Werkdagen voor de startdatum. De deelnamekosten worden dan niet in rekening gebracht. Bij annulering binnen veertien Werkdagen of bij niet opdagen zonder geldige annulering, blijft Opdrachtgever de kosten verschuldigd. Opdrachtgever kan tot op de dag van het evenement een vervanger aanmelden; dit geldt niet als annulering.
6. Avetica mag tijdens trainingen foto's en video's maken en deze gebruiken voor (online) promotie en marketing.

#### **ARTIKEL 12: REIKWIJDTE**

1. De genoemde 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:
  - a. gebruiksfouten of ondeskundig gebruik van de Dienstverlening door Opdrachtgever, waaronder mede wordt verstaan fouten in content van Opdrachtgever zelf;
  - b. wijziging van of toevoegingen in de Dienstverlening anders dan door of namens Avetica;
  - c. het gebruik van de Dienstverlening in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies van Avetica;
  - d. Het gebruik van verouderde browsers of besturingsystemen door de Gebruikers van de Moodle site
  - e. het gebruik van een versie van Moodle die niet meer door Moodle Pty, Avetica of een community-ontwikkelaar wordt ondersteund en/of onderhouden;

<sup>4</sup> Zie bijlage 1 voor verdere toelichting wat Avetica hanteert als betaald Support.





- f. het niet beschikbaar zijn van de Moodle site op eigen verzoek van de Opdrachtgever, en/of het niet beschikbaar zijn van de Moodle site tijdens overeengekomen werkzaamheden;
  - g. 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;
  - h. de sterke toename van de verwerking van (te) veel data die leidt tot performance-issues;
  - i. uitval van integraties en webservices anders dan aan de zijde van Avetica;
  - j. uitval van Single Sign On (SSO) verbindingen anders dan aan de zijde van Avetica;
  - k. als gevolg van overmacht zoals de Nederlandse wetgeving dit hanteert;
  - l. gebreken of onvolkomenheden in community plugins;
  - m. dienstverlening van gecertificeerde Integratie Partners van Moodle Pty<sup>5</sup>.
2. Avetica is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane, corrupte of verminkte data.
  3. Voor het gebruik van staging-, test- en demo sites als onderdeel van de Hosting, geldt best-effort als indicatie van Reactietijd, dit betekent geen gegarandeerde Reactietijd op Incidenten die gemeld worden voor staging-, test en demo sites.
  4. Het beheer van gebruikersgegevens (data) en content behoort niet tot de verantwoordelijkheid van Avetica, tenzij hiervoor uitdrukkelijk separate afspraken zijn gemaakt in een Overeenkomst.

### ARTIKEL 13: VERGOEDINGEN EN BETALING

1. Opdrachtgever betaalt Avetica een vergoeding voor de Dienstverlening zoals vermeld in de Overeenkomst. Als er geen vaste vergoeding is afgesproken, rekent Avetica de werkelijk geregistreerde uren en kosten, inclusief voorbereidings- en reistijd en reiskosten. De tarieven zijn gebaseerd op de meest recente prijslijst van Avetica, tenzij een ander tarief is afgesproken. Gewerkte tijd wordt per kwartier naar boven afgerond. Reistijd en reiskosten worden berekend vanuit het kantoor in Maasdam, Zuid-Holland.
2. Avetica kan prijsstijgingen doorberekenen als er veranderingen zijn in de tarieven voor uurloon, jaarlijkse indexatie of andere kosten tussen het moment van de aanbidding en de levering. Als tijdens de uitvoering blijkt dat het werk aanzienlijk meer is dan ingeschat, kan Avetica de vergoeding verhogen en informeert schriftelijk, tijdig en vooraf Opdrachtgever hierover.
3. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen.
4. Opdrachtgever stemt in met elektronische facturatie door Avetica. Als Dienstverlening in fasen wordt geleverd, mag Avetica per fase factureren.
5. Opdrachtgever mag vragen om Dienstverlening buiten de normale kantoortijden uit te voeren. Hierbij gelden de volgende toeslagen:
  - a. Maandag tot en met vrijdag voor 9:00 uur en na 17:00 uur: 150% van het uurtarief.
  - b. Zaterdag, zondag en erkende feestdagen in Nederland: 200% van het uurtarief.
6. De betalingstermijn is 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders aangegeven. Bij afwijkende afspraken over facturatie kunnen administratiekosten in rekening worden gebracht.
7. Alle prijzen op de Offerte, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Avetica zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
8. Avetica mag vooruitbetaling vragen en start pas met de werkzaamheden na ontvangst van de betaling of een overeengekomen deel ervan. Het niet tijdig betalen kan invloed hebben op de oplevertermijnen.
9. Als Opdrachtgever van mening is dat een factuur onjuist is, moet dit binnen de betalingstermijn worden gemeld. De betalingsverplichting van het betwiste deel wordt opgeschort totdat Avetica het heeft onderzocht. Als de betwisting onterecht blijkt, moet Opdrachtgever binnen zeven (7) dagen betalen. Opdrachtgever mag geen betalingen verrekenen of opschorten.
10. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever automatisch in verzuim. Avetica kan dan haar Dienstverlening beperken of opschorten, bijvoorbeeld door de toegang tot de Moodle site te beperken. Bij niet-betaling is Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en rente, ook de volledige buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd zoals berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
11. Als een vergoeding is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze blijken onjuist te zijn, kan Avetica de vergoeding hierop aanpassen, ook na het sluiten van de Overeenkomst.
12. Bij een doorlopende Overeenkomst kan Avetica de tarieven wijzigen. Opdrachtgever wordt minstens een maand van tevoren op de hoogte gesteld. Bij een prijsverhoging kan Opdrachtgever de Overeenkomst met een opzegtermijn van een maand beëindigen. Jaarlijkse indexering van tarieven is mogelijk zonder opzeggingsrecht.
13. Avetica mag éénmaal per jaar de tarieven indexeren. Als indexcijfer wordt aangemerkt het periodiek door het Centraal Bureau voor de Statistiek te Nederland gepubliceerde DPI-prijsindexcijfer (2021=100). Avetica volgt het algemene indexcijfer. In november zijn de indexcijfers beschikbaar en zal Avetica de voorgenomen indexering op haar tarieven communiceren.

<sup>5</sup> Bijvoorbeeld: Blindsight Networks, Poodll, ReadSpeaker



## ARTIKEL 14: RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

1. De content en data in Moodle is en blijft van Opdrachtgever. Dat betekent dat Opdrachtgever alle intellectuele eigendomsrechten behoudt die op de content rust. Avetica verwerkt alleen de content en data van Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten op door Avetica ontwikkelde of beschikbaar gesteld, maatwerk en adviezen, inclusief voorbereidend materiaal, behoren uitsluitend toe aan Avetica of haar licentiegevers. Avetica heeft dus het recht om (delen van ) de ontwikkelde functionaliteit en adviezen te hergebruiken in andere projecten of producten. Afwijkingen hiervan zijn alleen geldig als ze schriftelijk en ondertekend zijn vastgelegd, en gelden dan alleen voor de specifiek genoemde materialen en rechten.
3. Opdrachtgever krijgt alleen de gebruiksrechten en bevoegdheden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd of schriftelijk zijn toegekend. Opdrachtgever mag de werken niet verder verspreiden of openbaar maken. Het gebruiksrecht geeft Opdrachtgever geen recht op de broncode van de software. Gebruiksrechten geven ook geen recht om sublicenties aan derden te verlenen, tenzij Avetica of de rechthebbende hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven.
4. Opdrachtgever mag geen aanduidingen over auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten van de werken verwijderen of wijzigen, inclusief aanduidingen over vertrouwelijkheid en geheimhouding.
5. Avetica mag technische maatregelen nemen om de werken te beschermen. Opdrachtgever mag deze beveiliging niet verwijderen of omzeilen.
6. Avetica behoudt het recht om de door de uitvoering van de Dienstverlening verkregen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen vertrouwelijke informatie aan derden wordt verstrekt. Op dezelfde manier profiteert Opdrachtgever van de opgedane kennis bij andere opdrachtgevers van Avetica.

## ARTIKEL 15: AANSPRAKELIJKHEID

1. De totale aansprakelijkheid van Avetica, ongeacht de reden, zoals een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of een onrechtmatige daad, is beperkt tot het vergoeden van directe schade. Dit bedrag is gemaximaliseerd wat Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan het Incident aan Avetica heeft betaald. Een reeks samenhangende gebeurtenissen wordt als één Incident beschouwd.
2. Avetica is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie.
3. De hierboven genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen vervallen als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Avetica of haar leidinggevend personeel.
4. Voorwaarde voor schadevergoeding is dat Opdrachtgever de aantoonbare schade binnen 30 dagen na het bekend worden schriftelijk meldt bij het management van Avetica.
5. Opdrachtgever vrijwaart Avetica voor alle aanspraken van derden en stelt Avetica volledig schadeloos.

## ARTIKEL 16: PERSOONSGEGEVENS & PRIVACY

1. Bij gebrek aan een aparte overeengekomen Verwerkersovereenkomst gelden de voorwaarden in dit artikel. Indien er een separate Verwerkersovereenkomst is gesloten met Opdrachtgever, prevaleert deze Verwerkersovereenkomst boven de voorwaarden in dit artikel.
2. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is Opdrachtgever de Gegevensverantwoordelijke en Avetica de Verwerker. Dit betekent ook dat alle rechten en plichten met betrekking tot persoonsgegevens blijven bij Opdrachtgever en/of de betrokkenen. Avetica handelt alleen volgens de instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.
3. Persoonsgegevens worden alleen verwerkt in het kader van de Overeenkomst om de Dienstverlening te kunnen leveren, inclusief redelijke bijkomende doeleinden. Opdrachtgever informeert Avetica over de verwerkingsdoeleinden als deze niet al in de Overeenkomst of voorwaarden zijn genoemd en tevens als er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt.
4. Opdrachtgever garandeert dat de verwerking van persoonsgegevens voldoet aan de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Avetica van alle aanspraken en claims in verband met het niet naleven van de AVG.
5. Avetica zorgt voor passende beveiligingsmaatregelen voor de persoonsgegevens binnen haar Dienstverlening of infrastructuur. Persoonsgegevens mogen alleen in opdracht van Opdrachtgever worden verwerkt. Persoonsgegevens worden alleen binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
6. Beide Partijen moeten de toepasselijke wet- en regelgeving voor gegevensbescherming naleven. Avetica mag derden inschakelen voor gegevensverwerking, mits deze dezelfde verplichtingen hebben als Avetica.
7. Bij een (vermoeden van een) datalek zal Avetica Opdrachtgever binnen 24 uur informeren. Opdrachtgever beslist of de relevante toezichthouder en/of betrokkenen geïnformeerd worden. Avetica ondersteunt hierbij, maar de verantwoordelijkheid blijft bij Opdrachtgever.



8. Bij een aantoonbaar vermoeden van misbruik kan Opdrachtgever een audit laten uitvoeren om naleving van beveiligingseisen te controleren, na inzage in bestaande auditrapporten bij Avetica. De kosten voor een audit zijn altijd voor Opdrachtgever.
9. Als een betrokkene een verzoek doet om zijn wettelijke rechten uit te oefenen op de geldende wet- en regelgeving van de privacy (AVG), stuurt Avetica dit verzoek door naar Opdrachtgever, die het verder afhandelt. Avetica mag de betrokkene hierover informeren.

## **ARTIKEL 17: DUUR EN BEËINDIGING**

1. Elke doorlopende Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de offerte. Deze Overeenkomst kan alleen schriftelijk worden opgezegd aan het einde van de contractperiode, met een opzegtermijn van twee (2) maanden. Als er niet tijdig wordt opgezegd, wordt de Overeenkomst automatisch met twaalf (12) maanden verlengd.
2. Overeenkomsten die geen doorlopende aard hebben, eindigen zodra beide Partijen hun verplichtingen hebben vervuld.
3. Zowel Opdrachtgever als Avetica kan de Overeenkomst niet tussentijds beëindigen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
4. Als Opdrachtgever in strijd handelt met deze Servicevoorwaarden, kan Avetica de Overeenkomst direct en zonder tussenkomst van de rechter beëindigen en de toegang tot de Dienstverlening ontzeggen. Dit recht op ontbinding geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding. Avetica zal twee (2) schriftelijke waarschuwingen geven voordat tot actie wordt overgegaan.
5. Beide Partijen kunnen de Overeenkomst onmiddellijk en zonder ingebrekestelling ontbinden als de andere Partij surseance van betaling krijgt of failliet wordt verklaard.
6. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst kan Avetica de Dienstverlening en bijbehorende accounts direct na de einddatum beëindigen en alle opgeslagen gegevens wissen of ontoegankelijk maken. Avetica is niet verplicht om uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verstrekken. Opdrachtgever kan vóór beëindiging om een kopie vragen. De kopie bestaat uit de gecomprimeerde database van de gehoste Moodle site en de directory 'moodledata' van Opdrachtgever. Avetica geeft geen garanties over de juistheid of vorm van deze kopie. Als de beëindiging van de Dienstverlening extra kosten voor Avetica met zich meebrengt, worden deze vooraf aan de uitvoering aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De kosten moeten proportioneel zijn bij de te leveren werkzaamheden. Avetica voert de werkzaamheden bij beëindiging pas uit nadat Opdrachtgever de factuur heeft voldaan.

## **ARTIKEL 18: SLOTBEPALINGEN**

1. Avetica behoudt zich het recht voor om deze Servicevoorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook voor bestaande Overeenkomsten, met een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking op de website, per e-mail of schriftelijk. Kleine wijzigingen kunnen op elk moment worden doorgevoerd. Als Opdrachtgever een wijziging niet accepteert, moet Opdrachtgever dit schriftelijk aan Avetica melden. Er wordt dan samen gezocht naar een oplossing, die in een addendum op de Overeenkomst wordt vastgelegd.
2. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij anders overeengekomen. Geschillen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Rotterdam, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
3. Als een bepaling in de Overeenkomst nietig blijkt, blijft de rest van de Overeenkomst geldig. Partijen zullen dan een nieuwe bepaling vaststellen die zo veel mogelijk de oorspronkelijke bedoeling weerspiegelt.
4. Zowel Opdrachtgever als Avetica mogen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een derde die de Dienstverlening of betreffende bedrijfsactiviteit overneemt.
5. In geval van een dispuut tussen Partijen is de administratie van Avetica leidend, tenzij Opdrachtgever tegenbewijs levert.
6. Avetica mag de naam en het logo van Opdrachtgever gebruiken voor referentiemateriaal en ter promotie op de website, tenzij Opdrachtgever schriftelijk bezwaar maakt.
7. Partijen moeten elkaar onmiddellijk op de hoogte stellen van wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en bankrekeningnummer.



## BIJLAGE 1: TOELICHTING OP 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 (onbetaalde) 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.

### Technisch Support en Moodle 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 betaald technisch Support of Moodle consultancy. Hiervan geven we een aantal voorbeelden.

#### Technisch Support (how to fix)

- 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 integraties met externe systemen zoals authenticatieservers, HR-systemen en cursusadministratiesystemen
- aanpassen van taalbestanden
- test/acceptatie site inrichten
- Pseudonimiseren van test/acceptatie site
- 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 vallen<sup>6</sup>
- analyseren van een supportvraag waarbij de oplossing leidt naar technisch Support 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 (how to use)

- trainen van Moodle functionaliteit
- 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 aan Avetica vraagt om uit te voeren, vallen onder (betaalde) consultancy. Technisch Support en Moodle consultancy wordt maandelijks achteraf gefactureerd volgens onze standaard uurtarieven.

<sup>6</sup> Zie voor actueel overzicht: <https://moodledev.io/general/releases>



## BIJLAGE 2: SERVICEVOORWAARDEN IN EEN NOTENDOP

### Contactgegevens Customer Services

- E-mail: [customerservices@avetica.nl](mailto: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, Crash. Wanneer er misbruik wordt gemaakt van het storingsnummer is Avetica gerechtigd alle kosten direct aan 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 code van deze software en ook niet verantwoordelijk voor community plug-ins.
- 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 buiten kantooruren (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 Upgrade 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](mailto: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](mailto:datalek@avetica.nl)

