

Service Level Agreement

Functioneel Beheer en Advies

Versie 7 – 7 maart 2020

Partijen:

1. Lesterhuis Training & Consultancy., kantoorhoudende aan de Zaalstraat 3A te Leende ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 61367613 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door Gemma Lesterhuis (hierna: "LT&C")

en

2. Een organisatie die middels een getekende offerte of andere schriftelijke opdrachtbevestiging een zakelijke overeenkomst aangaat met LT&C (hierna: "Opdrachtgever"); (hierna gezamenlijk te noemen "Partijen" en afzonderlijk "Partij")

In aanmerking nemende dat:

- LT&C de klant vertegenwoordigt als functioneel beheer van Moodle en dit is vastgelegd in een overeenkomst.
- Partijen gehouden zijn aan de licenties van de gebruikte open source software.
- Partijen de afspraken omtrent beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst in deze SLA wensen neer te leggen;
- Partijen de afspraken omtrent privacy en de wijze waarop wordt vastgelegd hoe LT&C met de persoonsgegevens moet omgaan, in een Verwerkersovereenkomst hebben afgesproken.

Inhoud

Wat kan en mag je van ons verwachten.....	3
LT&C in contact met eindgebruikers.....	3
Wat mogen we van jou verwachten.....	3
Support / servicedesk.....	4
Naar welk mailadres mail ik?.....	4
Het klantportaal	4
Welk reactietermijn kan ik verwachten?	4
Werktijden vs storing	5
Storing tijdens vakantie	5
Registratie van een status.....	5
Is mijn leeromgeving nog bereikbaar??!!	5
Maatwerk ontwikkeling en/of aanpassingen.....	6
Hosting, serveronderhoud -en beheer.....	7
Samenwerking.....	7
Hosting bij Avetica B.V.	8
Je leeromgeving staat al bij Avetica, wat dan?	8
Je wil een nieuwe leeromgeving bij Avetica B.V.	8
Je wil je leeromgeving upgrade naar een nieuwe versie?	8
Rimote	9
Hoe werken we:.....	9
Werkwijze Minor updates Moodle en plugins updaten:.....	9
Werkwijze upgrade Moodle:	10
Werkwijze serveronderhoud:	10
99,9% uptime garantie bij Rimote.....	10
Wijzigingen	11

Wat kan en mag je van ons verwachten

1. Dat we adequaat reageren op je vragen.
2. Dat we jouw probleem serieus nemen.
3. Dat we met je meedenken naar de voor jouw juiste oplossing.
4. Dat we wijzigingen op jouw leeromgeving goed documenteren.
5. Dat we klantgericht optreden wanneer jouw klanten onze ondersteuning nodig hebben.
6. Dat we proactief en reactief inspringen op problemen die we via andere kanalen zien binnenkomen.
7. Dat we alles doen, zoals het volgen van de laatste ontwikkelingen – om onze kennis van Moodle up-to-date te houden.
8. Dat we alles eraan doen om problemen die te wijten zijn aan bijvoorbeeld storing bij de hostingspartij z.s.m. samen met de hostingspartij oplossen.

LT&C in contact met eindgebruikers

Indien gewenst kan de Opdrachtgever beslissen de eindgebruiker rechtstreeks met LT&C te laten schakelen. De opdrachtgever kan de eindgebruiker vragen contact op te nemen met LT&C via:

- Het mailadres servicedesk@ltnc.nl.
- Het telefoonnummer 085- 130 52 99 (tussen 09:00 en 18:00 uur op werkdagen).
*Het 06-nummer is **niet** voor direct contact met eindgebruikers.*

Na afhandeling van het issue, zal direct contact met eindgebruiker vermeden worden. Indien eindgebruikers toch rechtstreeks contact opnemen, zal LT&C de Opdrachtgever hierover informeren. Het is echter aan de Opdrachtgever om de eindgebruiker er wel/niet op te wijzen of dit de bedoeling is.

Wat mogen we van jou verwachten

1. Dat je ons alle informatie verstrekt die wij nodig hebben om issues op te lossen.
2. Dat je ons toegang geeft tot de systemen en/of contactpersonen die voor ons nodig zijn om ons werk zo adequaat op te lossen.
3. Dat je onze openingstijden respecteert en alleen het noodnummer (06-46978702) belt in geval van absolute urgentie.
4. Dat je medewerking verleent om Moodle updates -en upgrades uit te laten voeren, waarbij het uitgangspunt is het onderhouden en leveren van een veilige leeromgeving.

Support / servicedesk

Naar welk mailadres mail ik?

servicedesk@ltnc.nl is ons centrale support mailadres. Hier wordt jouw vraag geregistreerd en op onze servicedesk: <https://ltnc.freshdesk.com/>.

Elke mail wordt gekenmerkt met een *registratienummer*. Mocht je ons bellen over een vraag die je al gemaild hebt, zorg dan dat je dit registratienummer bij de hand hebt. Dit maakt het voor ons makkelijk om je te helpen.

Het klantportaal

Als Opdrachtgever kun je inloggen op ons klantportaal <https://ltnc.freshdesk.com/>. Hier vind je naast een overzicht van je tickets, een kennisportaal met algemene informatie over Moodle.

Daarnaast vind je op het kennisportaal een "persoonlijke" map. In deze map vind je documentatie die specifiek is voor jouw leeromgeving. Deze map is alleen zichtbaar en toegankelijk voor contactpersonen die door LT&C gekoppeld zijn aan jouw bedrijfsdossier. Doelstelling van deze map is om bijvoorbeeld wijzingen zoals de installatie van plugins, rechten op de leeromgeving of aanpassingen op siteniveau te documenteren.

Mocht je een contactpersoon willen toevoegen en die heeft nog géén toegang tot deze map. Dan kan dit via een mailtje aan servicedesk@ltnc.nl aangevraagd worden.

Welk reactietermijn kan ik verwachten?

Ons steven is om alle mail binnen 24 uur op werkdagen te beantwoorden. Echter kan er een situatie voordoen waardoor dit niet mogelijk is. Daarom hangen wij aan alle registraties een classificatie (urgent, hoog, gemiddeld, laag). Aan elke classificatie zit een verwachte reactie termijn vast.

Wanneer je een e-mail stuurt, komt deze automatisch binnen met de prioriteit LAAG. Je kan als Opdrachtgever ook zelf alvast een classificatie aangeven:

1. Zet in onderwerp de classificatie die jij jouw vraag geeft.
2. Login op het klantportaal en stuur via deze kant jouw vraag in.

LT&C zal de classificatie van de klant respecteren, echter kan op basis van andere prioritering een andere classificatie eraan hangen dan aangegeven. Dit zal altijd in overleg gaan met de Opdrachtgever.

	Responstijd	Oplostermijn	Voorbeelden
Urgent	0 - 1 uur	0,5 -2 uur	<ul style="list-style-type: none"> - De leeromgeving is onbereikbaar. - De leeromgeving geeft een "foutmelding" waardoor gebruikers niet vooruit kunnen.
Hoog	1 - 6 uur	12 uur	<ul style="list-style-type: none"> - De leeromgeving is onbereikbaar, oorzaak ligt buiten macht van LT&C - Er wordt géén mail meer verstuurd. - LTI werkt niet, stuurt géén cijfers door.
Gemiddeld	6 - 12 uur	24 uur	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruiker kan niet aanmelden op de cursus. - Gebruiker kan niet inloggen, wachtwoord kwijt.
Laag	24 uur	Gepland	<ul style="list-style-type: none"> - Consultancy vragen zoals: hoe stel ik een opdracht activiteit in. - Ontwikkelingsverzoeken. - Fouten die te relateren zijn aan een gebruiker. - Nieuwe cursus aanmaken.

URGENTE melding? Bel dan direct 085-1305299, bij onbereikbaarheid 06-46978702 of laat een SMS/What's app bericht achter!

Werktijden vs storing

LT&C is geopend van 09:00 tot 18:00 uur van maandag tot vrijdag.
Mocht je buiten deze tijden een storing willen melden, dan kan dit via 06 – 46 97 87 02.

Let op: dit nummer buiten werktijden alleen bereikbaar voor storingen met de klasse URGENT.

Storing tijdens vakantie

LT&C is onafhankelijke en zelfstandige organisatie. Vakanties worden tijdig gecommuniceerd via onze maandelijkse nieuwsbrief. De Opdrachtgever wordt hier automatisch op aange-meld en heeft de mogelijkheid om andere gebruikers van de organisatie hier aan toe te voegen.

Tijdens de vakantieperiode worden géén werkzaamheden opgepakt door LT&C die vallen in de categorie: LAAG.

Mocht er een storing plaatsvinden op de leeromgeving tijdens de vakantieperiode, neem dan direct contact op met de hostingspartij. De storingsnummers worden vermeld in de nieuwsbrief en/of zijn te vinden in eigen hostingovereenkomsten.

Registratie van een status

De registratie op ons klantportaal wordt gekoppeld aan een status. Hieronder vind je een korte beschrijving per status.

1. **Open:** is aangemaakt en/of reactie ontvangen.
2. **In behandeling:** wordt door LT&C behandeld.
3. **Opgelost:** ticket is gesloten met een oplossing.
4. **Gesloten:** ticket is gesloten, maar kan niet opgelost worden.
5. **Wachten op reactie klant:** LT&C verwacht een reactie van de klant.
6. **Wachten op derde partij:** LT&C verwacht een reactie van een derde partij.

TAG: Roadmap: Het door de Opdrachtgever ingediende verzoek dient opgelost te worden op basis van ontwikkelwerk. Dit kan zijn door een (community) ontwikkelaar of het Moodle Hoofdkantoor.

Is mijn leeromgeving nog bereikbaar??!

LT&C monitort actief via een speciale tool of jouw leeromgeving bereikbaar is. Bij onbereikbaarheid, wordt hiervan een melding gemaakt in het klantportaal.

Indien deze onbereikbaarheid langer dan 5 minuten is, zullen wij dit doorspelen naar de hostingspartij én je hiervan informeren.

Indien wenselijk kun je eigen statuspagina krijgen en/of meldingen ontvangen. Wij doen dit echter per klant 1 link en/of mailadres.

Maatwerk ontwikkeling en/of aanpassingen

In opdracht van de Opdrachtgever kan LT&C maatwerk plugins leveren en/of aanpassingen doen in plugins.

LT&C hanteert hiervoor de volgende uitgangspunten:

1. LT&C beschrijft in een Functioneel Ontwerp de functionaliteiten die ontwikkeld en/of aangepast worden.
2. De tijd die LT&C nodig heeft voor het opmaken van het Functioneel Ontwerp zijn voor rekening van de Opdrachtgever en zal zodoende ook gedeclareerd worden.
3. De Opdrachtgever kan vooraf een kostenindicatie vragen voor het schrijven van het Functioneel Ontwerp.
4. De Opdrachtgever dient het Functioneel Ontwerp te lezen en voor akkoord te tekenen vóórdat LT&C de ontwikkelaar benaderd.
5. Na akkoord op het Functioneel Ontwerp ontvangt de Opdrachtgever een offerte voor de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden en de planning.
6. Voor het uitvoeren van de technische werkzaamheden, huurt LT&C externe ontwikkelaars in. LT&C werkt onder andere met [Ldesign Media](#), [Gareth Barnard](#) en gecertificeerde [Moodle partners](#).
7. Het genoemde bedrag in de offerte is een totaal bedrag inclusief: Programmering, testen, instructies / documentatie, projectmanagement taken zoals planning, aansturing en overleg met betrokken partijen.
8. Het Functioneel Ontwerp zoals dit geschreven wordt valt onder het intellectuele eigendom van LT&C en mag niet zonder toestemming van LT&C verspreid en/of gebruikt worden voor andere doeleinde.
9. Het maatwerk wordt verwerkt in een Moodle plugin en zal géén wijzigingen aanbrengen in de bestaande code van de Moodle installatie.
10. Het maatwerk wordt ontwikkeld volgens de Moodle standaard en door een ontwikkelaar bekend is in de Moodle community. *Indien de klant een specifieke voorkeur heeft dan zullen we hier uiteraard rekening mee houden.*
11. De Opdrachtgever ontvangt bij levering van het maatwerk het gebruikersrecht op de plugin. De code van de plugin zelf wordt vrijgegeven aan de Moodle community onder de vermelding van de [General Public Licence](#).
12. Indien fouten en/of problemen te wijten zijn aan programmeerfouten, zal LT&C dit oplossen zonder meerwerk in rekening te brengen. Dit is met uitzondering van programmeerfouten die zichtbaar worden nadat de Opdrachtgever zijn leeromgeving voorzien heeft van een update en/of upgrade. Het maatwerk wordt altijd opgeleverd voor een specifieke Moodle versie. Fouten die te wijten zijn aan een Moodle update / upgrade, kunnen op basis van een meerwerk kosten opgelost worden.

Hosting, serveronderhoud -en beheer

LT&C biedt zelf géén hosting en is **niet** verantwoordelijk voor het uitvoeren van serveronderhoud -en beheer. Echter vind LT&C dit wel een belangrijk onderdeel wanneer het gaat om goed Functioneel beheer en het bieden van een *veilige* leeromgeving.

Daarom hanteert LT&C het volgende beleid:

- Opdrachtgever bepaalt zelf met **welke** partij hij of zij wil werken op gebied van *hosting, serveronderhoud -en beheer*. LT&C kan hier een adviserende rol in spelen.
- LT&C ontvangt van de opdrachtgever de contactgegevens van deze partij, zodat er vaste afspraken gemaakt kunnen worden over praktische zaken zoals: Bereikbaarheid, onderhoudsmomenten en uitvoeren van updates/upgrades van de Moodle software. Deze afspraken worden als bijlage vastgelegd in de *Opdracht Functioneel Beheer en Support*.

Samenwerking

LT&C werkt al enige jaren samen met de twee partijen: Avetica B.V. en Rimote. Met deze partijen zijn er *vaste* afspraken gemaakt om Opdrachtgever optimaal te kunnen ontzorgen op gebied van Moodle.

Op de volgende pagina vind je de afspraken per hostingspartij.

Hosting bij Avetica B.V.

LT&C werkt sinds 1-9-2014 samen met Avetica B.V. als het gaat om het hosten van leeromgevingen. Avetica B.V. is sinds januari 2019 gecertificeerde Moodle Partner.

Je leeromgeving staat al bij Avetica, wat dan?

Het kan uiteraard zijn dat je eigen team wil aanvullen met een eigen Moodle specialist, om te zorgen dat er géén verwarring ontstaat bij Avetica B.V. zijn de volgende zaken belangrijk:

Zoals dat je na ondertekening van je overeenkomst met LT&C, Avetica B.V. **zelf** informeert over de betrokkenheid van LT&C.

Je wil een nieuwe leeromgeving bij Avetica B.V.

De hosting -en installatiekosten van een leeromgeving wordt altijd rechtstreeks vanuit Avetica B.V. gefactureerd aan de klant. Dit komt omdat we de hostingovereenkomst op jouw bedrijfsnaam zetten. Zodoende kun je altijd besluiten om een andere Moodle specialist in te huren dan LT&C.

Je wil je leeromgeving upgrade naar een nieuwe versie?

De technische uitvoering van het upgrade naar een leeromgeving wordt altijd uitgevoerd door Avetica B.V. LT&C vraagt hier altijd een offerte voor op bij Avetica B.V. De functionele werkzaamheden die komen kijken bij een upgrade worden apart door LT&C gefactureerd.

Welke SLA voorwaarden gelden voor mij?

Standaard geldt de regel dat voor de hosting -en serverbeheerder de SLA voorwaarden van Avetica B.V. Bij fouten en/of problemen die te wijten zijn aan óf alleen op te lossen zijn door Avetica B.V. gelden de SLA voorwaarden van Avetica B.V.

Je mag hierin van LT&C verwachten dat wij de belangen van de opdrachtgever hierin juist vertegenwoordigen.

Voor support en consultancy vraagstukken die door LT&C op te pakken zijn zonder betrokkenheid van Avetica B.V. gelden de SLA voorwaarden van LT&C. Let op: Indien Avetica B.V. ingeschakeld moet worden, zal LT&C de communicatie uren met Avetica B.V. factureren.

Kan LT&C alle werkzaamheden zelfstandig uitvoeren?

Helaas is het niet mogelijk dat LT&C alle werkzaamheden van een functioneel beheerder geheel zelfstandig kan uitvoeren. Dit komt omdat vanuit veiligheidsmaatregelen Avetica B.V. een aantal belangrijke functionaliteiten hiervoor heeft uitgezet in de installatie.

Dit betreft met name werkzaamheden die Avetica B.V. in hun SLA plaatsten onder **support** en een *deel* (o.a. *upgrade, corehacks, FTP*) van de werkzaamheden die staat onder **Technisch consultancy**.

Indien **betaalde** Technische consultancy noodzakelijk is, zal LT&C de opdrachtgever hierover informeren. Bij de overeenkomst met LT&C tref je een machtingsformulier aan, waar je kan aangeven hoe je hier mee om wil gaan.

Rimote

LT&C werkt sinds augustus 2019 samen met Rimote t.a.v. het hosten van een Moodle leeromgeving. Rimote is een full service ICT-bureau sinds 2005 en onze samenwerking beheren zij Moodle leeromgevingen in hun eigen Rimote Virtual Environment.

Doordat je eigen VM hebt, kan deze volledig afgestemd worden op jullie capaciteitsbehoeftes, daarnaast kent de Rimote Virtual Enviroment een gemakkelijke schaalbaarheid waardoor vergroten, verkleinen, klonen of migreren naar snellere hardware geen enkel probleem is.

Samen met Rimote zorgt LT&C ervoor dat je géén zorgen hoeft te maken over het beheren en onderhouden van een Moodle installatie en server.

Hoe werken we:

1. LT&C heeft volledig toegang tot de FTP -en databaseserver waardoor werkzaamheden op de leeromgeving zonder tussenkomst van Rimote uitgevoerd kunnen worden.
2. Bij een aanvraag inventariseren wij welke hostingspakket het beste past bij jouw wensen. [De hostingspakketten zijn te vinden op de website van Rimote.](#)
3. In de overeenkomst met LT&C krijg je 2 opties aangeboden ten aanzien van Moodle serverbeheer -en onderhoud:

Optie 1: Maandabonnement a € 75,- excl. btw

Optie 2: Uurtje-factuurkje op basis van het *actuele uurtarief van LT&C.*

Op basis van dit pakket heb je naast de LT&C SLA ook de [Rimote level 2 SLA – Semi managed.](#)

Werkzaamheden	Wanneer	Wie
• Server werkzaamheden	1x p/m woensdag	Rimote
• Moodle -en plugin updates	Elke 2 maanden , schema Moodle	LT&C
• Upgrade Moodle/Server ¹	In overleg maar minimaal 1 maand na einde support versie Moodle	LT&C
• Communicatie		LT&C
• Documentatie		LT&C
• Monitoring		Beide

4. Support -en consultancy vragen rondom Moodle lopen via LT&C op basis van het actuele uurtarief van LT&C. Hiervoor gelden de SLA voorwaarden van LT&C.

Werkwijze Minor updates Moodle en plugins updaten:

Moodle Minor -en plugins updates worden uitgevoerd op basis het schema van Moodle. Indien noodzakelijk test LT&C altijd plugins op een apart omgeving. Voor het uitvoeren van een Moodle minor upgrade moet de leeromgeving maximaal 5 tot 15 minuten in onderhoud. LT&C voert deze werkzaamheden zonder tussenkomst van Rimote uit buiten kantooruren. LT&C informeert de klant uiterlijk 1 dag voor aanvang van de werkzaamheden en geeft indien van toepassing een terugkoppeling.

¹ Dit is exclusief evt. werkzaamheden die LT&C uitvoert t.b.v. een goede afhandeling en integratie voor Moodle community of maatwerk plugins.

Werkwijze upgrade Moodle:

Het upgraden van Moodle gaat altijd in overleg met de opdrachtgever. Indien noodzakelijk maken we eerst een testomgeving. Uiterlijk 2 maanden voordat de minor support van je Moodle leeromgeving beëindigd ontvang je hier een bericht van. We streven er naar om binnen 1 maand na beëindiging van de support aan Moodle je versie te upgraden. Hou er rekening mee dat je leeromgeving minimaal 2 tot 4 uur NIET beschikbaar is voor gebruik.

Werkwijze serveronderhoud:

Wanneer Rimote serveronderhoud uitvoert ontvang je een notificatie van LT&C. De werkzaamheden worden zoveel mogelijk *buiten* kantooruren uitgevoerd. Indien problemen hebben voorgedaan ontvang je van ons een notificatie.

99,9% uptime garantie bij Rimote.

Er is met Rimote afgesproken dat Moodle leeromgeving waar LT&C het beheer van doen een uptime garantie hebben van 99,9% over een periode van 12 maanden.

Dit houdt in dat dienst mag over de afgelopen 12 maanden maximaal 9 uur offline zijn. We reken hier ook de downtime van wegen serveronderhoud mee. Dit is *exclusief* het onderhoud aan de Moodle leeromgeving!

Voor elk uur downtime boven deze grens ontvangt je 1/10 van je vaste maandelijkse kosten in de vorm van korting op de volgende factuur. De vergoeding wordt enkel berekend over de maandelijkse kosten van de hostingproducten die offline zijn.

Uiteraard zijn er ook een aantal zaken die hiervan uitgesloten zijn, denk aan:

- Domeinnamen.
- Downtime dat veroorzaakt wordt een systeem dat zich buiten de macht en/of verantwoordelijkheid bevindt van Rimote. Bijvoorbeeld:
 - Webservices naar derde systemen.
 - Een mailservers.
 - Een (onjuist) aanpassing in het DNS dat niet door Rimote beheerd wordt.

Wijzigingen

Wanneer	Versie	Wat
02-10-2019	4	Aanvulling Avetica artikel 8,9 en 10
	4	Aanvulling Rimote: <ul style="list-style-type: none">• Verduidelijking op basis van voetnotes.• Toelichting Technisch beheer en onderhoud vs functionele werkzaamheden.
15-10-2019	5	<ul style="list-style-type: none">• Maatwerk punt 9 > voorkeur klant• Naar de uitwerking van HOSTING, SERVERONDERHOUD -EN BEHEER
04-11-2019	6	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking Avetica / Rimote verder uitgewerkt / verduidelijking.• Stijling middels kopjes meer toegepast.
07-03-2020	7	<ul style="list-style-type: none">• Tekstuele aanpassing in bij Hosting – beheer en onderhoud hoofdstuk voor een betere leesbaarheid.