



Service Level Agreement

Functioneel Beheer en Advies

Versie 13 – 20 oktober 2021

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:

- Dat er schriftelijke afspraken (E-mail bevestiging, offerte en/of overeenkomst) zijn tussen de betrokken partijen t.a.v. de te leveren dienstverlening.
- De partijen gehouden zijn aan de licenties van de gebruikte open source software.
- De partijen de afspraken omtrent beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst in deze SLA wensen neer te leggen;



Inhoud

De opdrachtgever mag verwachten dat:	3
LT&C mag verwachten dat:	3
Voor welke dienstverlening kan je bij ons terecht.....	3
Het LT&C Portaal	4
Plugins.....	4
Community plugins	4
LT&C plugin en beheer abonnement	4
Aanpassingen en/of ontwikkeling	5
LT&C Hosting en Beheer abonnement	6
Wat mag je van LT&C verwachten	6
De niet zo kleine letters	6
99.9% uptime garantie	6
Moodle updates -en upgrades	7
De noodclausule	7
Virtuele klasruimtes	8
Rapportages met Intelliboard.....	8
Afhandeling van ingestuurde verzoeken.....	9
Prioriteit en reactietijd schema	9

De opdrachtgever mag verwachten dat:

1. Er adequaat en proactief wordt gereageerd en meegedacht.
2. Jouw probleem serieus wordt genomen.
3. Alle wijzigingen en eventuele aanpassingen goed documenteert zijn en ten alle tijden opvraagbaar.
4. Binnen de toelaatbare grenzen van verwachtingen en mogelijkheden, de LT&C proactief en adequaat voor zorgt op de hoogte te zijn van de laatste Moodle ontwikkelingen.
5. LT&C, indien noodzakelijk, de belangen van de organisatie behartigd richting derde partijen.
6. LT&C telefonisch bereikbaar is op werkdagen van maandag t/m vrijdag van 09:00 uur en 18:00 uur.
7. LT&C telefonisch bereikbaar is in geval van storing en/of datalekken op de leeromgeving buiten de openingstijden op 06 – 46 97 87 02.
8. Leeromgevingen die door LT&C beheerd worden actief gemonitord worden op bereikbaar en verlopen van SSL certificaten.

LT&C mag verwachten dat:

1. Dat we alle relevante informatie hebben om onze werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
2. Dat indien noodzakelijk we toegang hebben tot de Moodle leeromgevingen.
3. Dat onze openingstijden (maandag tot vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur) worden gerespecteerd.
4. Dat ons noodnummer alleen wordt gebruikt in geval van storing op de leeromgeving en/of datalekken. Bij misbruik van het noodnummer is LT&C gerechtigd om de opdrachtgever 150% van het afgesproken uurtarief in rekening te brengen.
5. Dat we alle medewerking krijgen wanneer Moodle Minor en/of major upgrades moeten worden uitgevoerd.
6. Dat medewerkers van de organisatie hun mails sturen naar servicedesk@ltnc.nl .

Voor welke dienstverlening kan je bij ons terecht

De primaire werkzaamheden van de LT&C zijn gericht op het ontzorgt en ondersteund organisaties in het gebruik van **Moodle LMS**.

De mate van ontzorging en ondersteuning wordt vastgelegd in schriftelijke afspraken en kunnen een of meerdere van de onderstaande werkzaamheden bevatten:

- Implementatie en/of migratie van een leeromgeving.
- Hosting en beheer van leeromgevingen.
- Consultancy en/of Advies gericht op het gebruik van de leeromgeving, zoals Best Practice, inrichting en koppelvraagstukken.
- Ontwikkeling, installeren en instellen van (maatwerk) oplossingen in de vorm van Moodle plugins.
- Maatwerk trainingen voor sitebeheerders en contentbouwers.

Het LT&C Portaal

In het LT&C portaal kunnen medewerkers van organisatie inloggen om daar:

- Een overzicht alle mails die in behandeling zijn en/of zijn afgehandeld door de LT&C.
- Algemene informatie te vinden over het gebruik van Moodle.
- Documentatie en informatie over de inrichting van jullie eigen leeromgeving.

De contactpersoon van de organisatie kan in een mail met daarin de namen en e-mailadressen van medewerkers toegang vragen tot het portaal.

Het LT&C portaal is bereikbaar via: <https://ltnc.freshdesk.com/>.

Bijzondere waarschuwing voor organisaties

Wanneer medewerkers uit dienst gaan, adviseren we dit door te geven aan de LT&C. Wij nemen geen verantwoordelijkheid voor informatie die ongevraagd verspreid wordt door medewerkers uit een organisatie.

Plugins

Community plugins

Onder community plugins, verstaan wij plugins die vanaf Moodle.org worden aangeboden. Opdrachtgevers die gebruik willen maken van deze plugins, kunnen hier een verzoek voor insturen naar LT&C.

LT&C zal vervolgens de community plugin beoordelen en (laten)installeren op de leeromgeving. Na installatie zal LT&C voor de opdrachtgever eventuele updates monitoren en (laten) uitvoeren.

LT&C is echter niet verantwoordelijk voor de werking, eventuele problemen die voortvloeien uit het gebruik en/of de levensduur van Moodle community plugins.

Eventuele uitleg, documentatie en/of vertaling van de plugins vallen onder de reguliere support -en advies werkzaamheden.

LT&C plugin en beheer abonnement

Plugins die vallen in het LT&C Plugin Beheer Abonnement kunnen op verzoek van de opdrachtgever geïnstalleerd worden door LT&C op hun leeromgeving. De installatie geschiedt nádat de eerste betaling is ontvangen.

Bij eventuele updates en/of wijzigingen in de plugin, informeert LT&C de opdrachtgever. Binnen 14 dagen na notificatie update LT&C de plugin op de leeromgeving(en). Indien LT&C de leeromgeving niet in beheer heeft, ontvangt de beheerder van de omgeving binnen dit tijdstip de bestanden.



Indien problemen voordoen in de werking en/of functioneren van deze plugins, kunnen deze gemeld worden bij LT&C. We behandelen deze problemen binnen ons prioriteit -en reactie schema.

LT&C is niet verantwoordelijk voor eventuele bedrijf en/of ander voortvloeiende schade bij het gebruik van deze plugins.

De LT&C plugins zijn inclusief documentatie en Nederlandse vertaling. Eventuele instructies en aanvullende uitleg, vallen onder het reguleren support -en advies werkzaamheden.

Aanpassingen en/of ontwikkeling

Op verzoek van de opdrachtgever kan LT&C Moodle plugins ontwikkelen en/of aanpassen.

Voordat LT&C overgaat op ontwikkeling en/of aanpassingen, wordt er een **Functioneel Ontwerp** gemaakt. De kosten voor het maken van dit ontwerp vallen onder de *reguliere Support en Advies* werkzaamheden, en zijn niet opgenomen in de offerte van de te ontwikkelen en/of aan te passen plugin.

De broncode van plugins die vallen onder het LT&C Plugin en Beheer abonnement bevinden zich op de github kanaal van LT&C. In sommige gevallen is de broncode verborgen. Deze broncode is alleen beschikbaar voor opdrachtgevers die een LT&C Plugin en Beheer abonnement hebben afgenomen.

LT&C Hosting en Beheer abonnement

Sinds 2019 maakt LT&C gebruik van de dienstverlening van Rimote in Groningen met betrekking tot het hosten en beheren van Moodle leeromgevingen.

De kosten van het LT&C hosting en beheer abonnement zullen per klant variëren, doordat deze bestaat uit 3 elementen.

- Moodle beheer en onderhoud: is voor iedereen hetzelfde
- Hostingspakket: per organisatie verschillend
- Extra GB, Cores of werkgeheugen op het hostingspakket.

Onze samenwerking zorgt ervoor dat wij in Nederland unieke combinatie kunnen bieden van Moodle zelfhosting -en beheer, terwijl jij als organisatie volledig wordt ontzorgt.

Wat mag je van LT&C verwachten

In het LT&C hosting en beheer abonnement zijn de volgende werkzaamheden opgenomen:

- Dat we ervoor zorgen dat jouw Moodle server voldoet aan gestelde veiligheidseisen, door maandelijks updates uit te voeren op het besturingssysteem en middleware.
- 99,9%* uptime garantie
- 24/7 telefonisch emergency support bij downtime via noodnummer LT&C.
- Monitoring van jouw leeromgeving.
- Kosteloos installeren, updaten en verwijderen van de plugin.
- Uploaden van grote bestanden op de server.
- Het proactief uitvoeren van de 2 maandelijks Moodle Minor updates.
- Impact analyse van de leeromgeving voor aanvang van de technische Moodle upgrade.
- De technische uitvoering van een Moodle major upgrade.

De niet zo kleine letters

99.9% uptime garantie

De 99,9% uptime garantie is exclusief:

- Problemen met domeinnamen en/of DNS.
- Een niet werkende mailserver.
- Webservices die niet aangeroepen kunnen worden of functioneren.
- Onderhoudswerkzaamheden aan server en/of Moodle leeromgeving.
- Nachtstoring vanwege backup proces van database.

Moodle updates -en upgrades

LT&C is gerechtig om leeromgevingen te upgrade en/of update, ook als de opdrachtgever hier geen akkoord voor geeft, wanneer zij van mening zijn dat het niet meer binnen de 'passende' veiligheidsmaatregelen vallen van de AVG en IT richtlijnen.

LT&C zal tijdig aankondigen bij de opdrachtgever wanneer deze updates -en upgrades worden uitgevoerd, zodat de opdrachtgever hiermee rekening kan houden. Op aangeven van de opdrachtgever kan – in overleg- een Moodle upgrade op een andere datum/tijdstip worden uitgevoerd.

Je betaalt géén extra kosten voor het update en/of upgrade van je Moodle leeromgeving naar een nieuwe versie. Het updaten -en upgrade van leeromgevingen die niet meer voldoen aan de Moodle veiligheidseisen wordt proactief uitgevoerd en gemanaged door LT&C.

Dit geldt echter niet voor de werkzaamheden die hieruit voortvloeien, denk aan:

- Instructies, uitleg, demo's of online sessies over wijzigingen.
- Het bijwerken van documentatie/instructies.
- Eventuele aanpassingen t.a.v. maatwerk, testen of bijwerken van plugins of thema's.

De noodclausule

LT&C is genooddaakt om bij:

- Het niet betalen van de maandelijkse abonnement, ondanks meerdere aanmaningen en herinneringen.
EN/OF
- Er géén akkoord en/of medewerking wordt verleend bij het uitvoeren van updates en upgrades. Ondanks meerdere verzoeken van LT&C.

De leeromgeving in onderhoudsmodes te zetten zodat alleen nog sitebeheerders toegang hebben tot de omgeving.

Indien er binnen 14 dagen géén overstemming is bereikt en/of alternatieve afspraken zijn gemaakt, zal LT&C de leeromgeving uit te schakelen met data behoud. Dit houdt in dat ook LT&C niet meer vanaf de voorkant kan inloggen.

Indien er dan binnen 14 dagen géén overstemming is bereikt en/of alternatieve afspraken zijn gemaakt, zal LT&C opdracht geven om dump te maken van de leeromgeving en deze beveiligd aan te leveren.

LT&C zal vervolgens deze dump overdragen aan de opdrachtgever, zodat deze de leeromgeving elders kan onderbrengen. Eventuele kosten die hierdoor worden gemaakt, zijn ten alle tijden voor rekening van de opdrachtgever.

Deze noodclausule geldt alleen bij hogere uitzondering en uiterste gevallen. Het streven is en blijft van LT&C om te komen tot gedegen afspraken. Zie de Algemene Voorwaarden van LT&C ten aanzien van afhandeling bij geschillen.

Virtuele klasruimtes

Sinds 2020 maakt LT&C gebruik van de dienstverlening van Sebsoft met betrekking tot het leveren van Virtuele Klasruimtes via Moodle leeromgeving met behulp van BigBlueButton.

Je hebt géén extra software nodig op jouw device om BigBlueButton te kunnen gebruiken. BigBlueButton werkt het beste op Chrome en/of Mozilla Firefox webbrowsers, en is op elk mobiel device in te zetten.

BigBlueButton heeft een uitstekende integratie met Moodle, met behulp van de [activiteits plugin: BigBlueButtonBN](#) .

Opdrachtgevers die via LT&C een BigBlueButton abonnement hebben afgenomen mogen van LT&C verwachten:

- Dat wij je tijdig informeren over eventuele werkzaamheden en updates die door Sebsoft worden uitgevoerd.
- Dat wij je klantportaal beheren.
- Dat indien er problemen voordoen met de software wij hierover direct schakelen met Sebsoft.

Disclaimer

LT&C en Sebsoft maken gebruik van BigBlueButton maar zijn niet goedgekeurd of gecertificeerd door BigBlueButton Inc. BigBlueButton en het BigBlueButton-logo zijn handelsmerken van BigBlueBut-ton Inc.

Rapportages met Intelliboard

LT&C heeft als Intelliboard Ally Partner de mogelijkheid om Moodle leeromgevingen te koppelen aan het Intelliboard platform. Deze koppeling geschiedt op basis van Moodle webservices.

Opdrachtgevers hebben alleen toegang tot de Intelliboard services vanuit hun eigen Moodle leeromgeving. Op verzoek kan LT&C eventuele geplande rapportages laten mailen. Echter is LT&C niet verantwoordelijk voor eventuele datalekken die hier mogelijk uit kunnen voortvloeien.

Opdrachtgevers die het Intelliboard abonnement bij LT&C afnemen betalen een vast bedrag per maand voor het *gebruik* van Intelliboard. De kosten voor support en/of ondersteuning vallen onder de reguliere *support en advies* werkzaamheden.

Afhandeling van ingestuurde verzoeken

Wanneer de organisatie een e-mail instuurt naar servicedesk@ltnc.nl, ontvangt de een bevestiging van registratie. In het onderwerp van de bevestiging staat het toegekende **ticketnummer**.

Elke mail krijgt van ons een **Type toewijzing**:

- **Incident:** een verstoring van de normale gang van zaken en bugs.
- **Service request:** alle overige mails die géén verstoring zijn.

Berichten die gemaïld worden naar servicedesk@ltnc.nl, krijgen automatisch de **prioriteit:** Normaal. Bij binnenkomst beoordelen we de informatie in de ticket, en wijzigen we -indien van toepassing de prioritering. De prioritering bepaald onze reactietermijn.

Organisaties kunnen hun eigen prioritering bij de LT&C kenbaar maken door dit bijvoorbeeld in het *onderwerp* te vermelden en/of in de *omschrijving*. Echter is het aan de LT&C voorbehouden om haar eigen prioritering aan te houden. In dit geval zal LT&C hier altijd rechtstreeks contact over opnemen met de inzender van de ticket.

Prioriteit en reactietijd schema

LT&C streeft er na om alle ingezonden tickets op werkdagen binnen 24 uur te beantwoorden. Dit is met uitzondering van tickets die betrekking hebben op projecten. Het kan zijn dat i.v.m. onverwachte drukte en/of werkzaamheden de reactietijd oploopt. Mocht dit het geval zijn dan hanteert LT&C het volgende prioriteit -en reactieschema.

	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. - Een datalek.
Hoog	1 - 6 uur	Afhankelijk van reactietijd derde	<ul style="list-style-type: none"> - De leeromgeving is onbereikbaar, maar 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.