



Service Level Agreement Beeldend Trainen

2020

v1



CSS Breda



Verlengde Poolseweg 46
4818 CL Breda



info@cssbreda.nl



+31 (0)76 542 03 64



www.cssbreda.nl

Inhoudsopgave

1.0 INLEIDING	3
2.0 AFKORTINGEN/DEFINITIES	4
3.0 SERVICE, SUPPORT EN MAINTENANCE WINDOW	5
4.0 LEVERINGSVOORWAARDEN	6
5.0 EXPERTSERVICE EN INCIDENTEN	7
6.0 VERGOEDINGSREGELING ¹	13
7.0 BEREIKBAARHEID	13
8.0 OVERMACHT	13

1.0 INLEIDING

Het doel van deze Service Level Agreement is het definiëren van de verplichtingen en verantwoordelijkheden van Community Software Services (CSS Breda) naar de afnemer van onze dienstverlening. Uitgangspunt hierbij is dat optimaal invulling wordt gegeven aan de inzet, continuïteit en toekomstige invulling van behoeften van de afnemer, binnen afgesproken kaders.

De SLA beschrijft welke dienstverlening van toepassing is op de diensten en op de producten van Beeldend Trainen die door CSS Breda geleverd worden aan de afnemer.

De dienstverlening van CSS Breda, bestaat uit:

- Leveren van diensten;
- Prepareren voor het gebruik van producten van Het Leerplatform;
- Verhuur van producten van Het Leerplatform;
- Hosting van producten van Het Leerplatform;
- Aanpassen (meerwerk) van producten van Het Leerplatform;
- Het leveren van Beeldend Trainen en Beeldtafel.

In deze Service Level Agreement staat vermeld hoe CSS Breda haar organisatie van het beheer van Beeldend Trainen heeft ingevuld.

De SLA betreft de standaard leveringsvoorwaarden van Beeldend Trainen.

Reviewed by VerbinT

Dit document is gereviewd door VerbinT bv (drs. R.C.H.J. van Buren).
Op basis van de quick scan review is het document beoordeeld als compleet, concreet en marktconform. Tevens geeft de SLA voldoende aandacht aan de getroffen beveiligingsmaatregelen.

2.0 AFKORTINGEN/DEFINITIES

Term	Verklaring
Afnemer	Een particuliere/natuurlijke of zakelijke (rechts)persoon met wie CSS Breda een overeenkomst aangaat of is aangegaan.
Beeldtafel	Beeldend Trainen Apparatuur De apparatuur bestaat uit een multitouch beeldtafel inclusief mobiele transporter en stootbestendige koffer. De Beeldtafel is bij levering geïnstalleerd met de applicatie Beeldend Trainen en remote service.
Licentie Beeldend Trainen	Het betreft een licentieovereenkomst van de applicatie Beeldend Trainen die op de Beeldtafel is geïnstalleerd incl. remote service, alle software aanpassingen en jaarlijks een update op afstand met verbeteringen en vernieuwingen gedurende de licentielooptijd.
Dienstverlening	De diensten en producten van Het Leerplatform die CSS Breda aan de afnemer aanbiedt en/of levert.
Expertservice	Een dienst die alle storingsen en incidenten behandelt, registreert en oplost.
Geplande Werkzaamheden	Activiteiten ten behoeve van het voorkomen of oplossen van storingsen of het doorvoeren van wijzigingen in Beeldend Trainen of het doen van updates.
Incident	De reden van het bellen of mailen van de afnemer met Expertservice. Dit kan een storing zijn maar bijvoorbeeld ook het melden van een verbetering.
SLA	Service Level Agreement; het gedeelte van de overeenkomst waarin de rechten en plichten t.a.v. overeengekomen Service levels zijn vastgelegd.
Het Leerplatform	Alle producten van CSS Breda, waaronder: Hosting en technisch beheer, Beeldactie, Dagstart, Reflectie in Beeld, Leergame, Beeldinterventie Bank, Leer- en Ontwikkelscans, Kracht- en ontwikkelpunten, Peer Feedback Community, Mijn Box, Prestatiemonitor en eLearning Course, Praktijkvideo, Beeldend Trainen Standalone en Expertservice.
Storing	Van een storing is sprake indien gedurende twintig opeenvolgende minuten het geleverde product niet aan de specificaties voldoet en dit gemeld is aan Expertservice van CSS Breda.

3.0 SERVICE, SUPPORT EN MAINTENANCE WINDOW

Beeldend Trainen betreft een stand-alone applicatie waarbij via een geautomatiseerd update proces updates kunnen worden uitgerold op de Beeldend Trainen apparatuur, dit wordt proces functioneert alleen als aan alle randvoorwaarden (bijv. het hebben een actieve internet verbinding) wordt voldaan.

Dit betekent dat de Beeldend Trainen applicatie in principe altijd volledig inzetbaar kan zijn.

4.0 LEVERINGSVOORWAARDEN

4.1 Levering

De afnemer heeft twee mogelijkheden:

1. De afnemer heeft reeds een eigen multi-touch device dat voldoet aan de door CSS Breda voorgeschreven specificaties.
 - a. In onderling overleg zal bepaald worden wanneer de applicatie wordt geïnstalleerd en op welke locatie de installatie plaatsvindt.
2. De afnemer heeft nog geen multi-touch device dat voldoet aan de specificaties.
 - a. Na ondertekening van de overeenkomst zal CSS Breda het gewenste multitouch-device bestellen en de installatie van de applicatie verzorgen. De installatieperiode is afhankelijk van levertijden van het gewenste multitouch-device.

Type aanvraag	Maximale doorlooptijd vanaf ontvangst van de getekende aanvraag
Beeldend Trainen installeren en Beeldtafel klaarmaken	5-10 werkdagen

4.2 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van Beeldend Trainen is moeilijker te garanderen vanwege de lokale installatie van de applicatie. De applicatie zal samen met de afnemer worden getest op het correct functioneren bij oplevering.

Bij eventuele storingen kan contact worden opgenomen met CSS Breda. Een voorwaarde is dat de afnemer CSS Breda via remote access toegang moet kunnen verschaffen tot het device waarop Beeldend Trainen is geïnstalleerd.

4.3 Randvoorwaarden

De licentie van de applicatie mag alleen door de afnemer zelf gebruikt worden op het door CSS Breda geïnstalleerde device. Een licentie mag slechts op 1 device worden geïnstalleerd. Dit device dient CSS Breda via remote access toegang te verschaffen voor het oplossen van storingen.

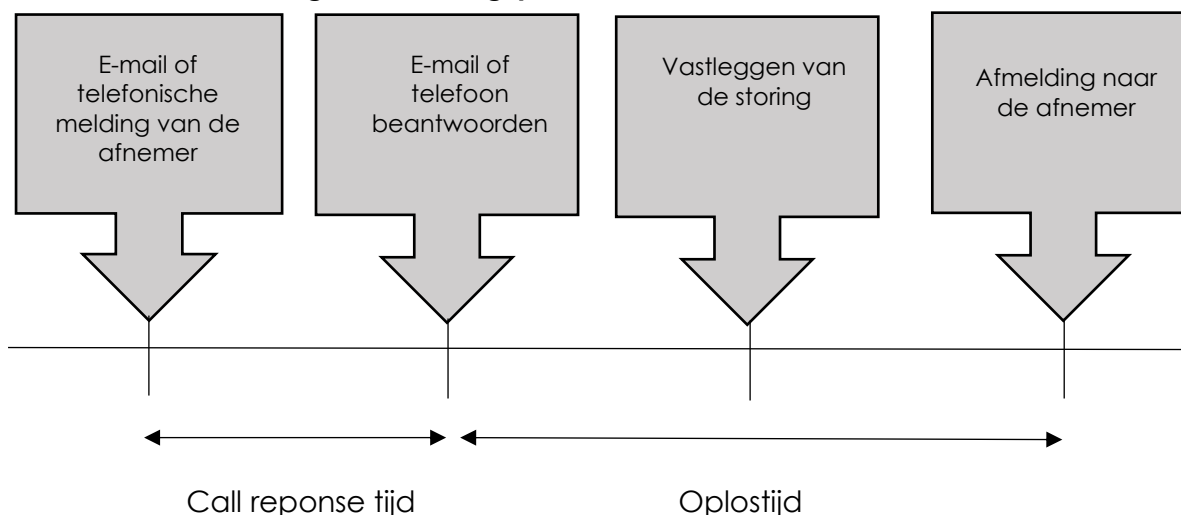
Voor het kunnen verlenen van support is een actieve internet verbinding en de mogelijkheid voor Remote Access noodzakelijk.

Doorverkoop/levering/verhuur of kopiëren van de applicatie naar andere organisaties of andere devices is ten strengste verboden.

5.0 EXPERTSERVICE EN INCIDENTEN

De Expertservice van CSS Breda is bereikbaar binnen het Support Window. De dienstverlening van Expertservice omvat naast melding van incidenten (waaronder storingen) een aantal diensten op het gebied van technische en algemene vragen. De in deze SLA beschreven producten hebben betrekking op de incident-afhandelingsfunctie van de Expertservice van CSS Breda.

5.1 Incident en storing afhandelingsprocedure



Een incidentafhandeling begint met de melding van de afnemer. Tijdens het gesprek of aan de hand van de e-mail wordt in overleg met de afnemer de aard van het incident bepaald en vastgelegd. Hierna start de daadwerkelijke oplostijd waarbinnen een eventuele storing opgelost moet worden.

Voor de verschillende fasen gelden de volgende SLA-waarden:

Periode	Doorlooptijd
Call Response tijd	95% < 2 minuten
Oplostijd	Zie SLA-waarden in paragraaf 5.2

Voor de oplossing van een storing en bepaling van de daarmee gepaard gaande niet-beschikbaarheid van een product van Beeldend Trainen gelden verder de volgende procedures en randvoorwaarden:

- Storingen dienen telefonisch aangemeld te worden door een bij CSS Breda bekendstaande vertegenwoordiger van de afnemer;
- De afnemer dient CSS Breda bij het oplossen van een storing medewerking te verlenen;
- Direct nadat de storing verholpen is, stopt de oplostijd-registratie en zal CSS Breda de storing telefonisch of via de e-mail bij de afnemer als opgeheven aanmelden;
- Indien ter verificatie van de oplossing van een storing overleg met de afnemer nodig is en deze niet bereikt kan worden, stopt de oplostijd-registratie. Indien na melding door de afnemer op een later tijdstip blijkt dat de storing nog niet verholpen is, zal de oplostijd-registratie hervat worden;

- Indien CSS Breda constateert dat de storing is veroorzaakt door overmacht (zoals gespecificeerd in hoofdstuk 8), zal zij de afnemer daarvan op de hoogte stellen. De periode dat een product van Beeldend Trainen als gevolg van dergelijke omstandigheden niet beschikbaar is, geldt niet als storing en zal bij de vaststelling van de beschikbaarheid van het product, als bedoeld in paragraaf 4.2 van deze SLA, buiten beschouwing worden gelaten en daarop geen nadelige invloed hebben;
- Indien de storing het gevolg is van een verwijtbaar handelen of nalaten van de afnemer, dan valt het opheffen van de storing niet onder het SLA en zullen de kosten daarvan apart aan de afnemer in rekening worden gebracht;
- Indien CSS Breda aan de afnemer een realistisch werkbaar tijdelijke oplossing aanbiedt om de gevolgen van een storing te verhelpen, wordt de storing als opgeheven beschouwd. In onderling overleg realiseert CSS Breda een definitieve oplossing;
- Indien de storing het gevolg is van een configuratie setting van een individuele afnemer en CSS Breda deze gecorrigeerd heeft maar het effect daarvan pas na de restart ('s nachts) van de desbetreffende server(s) actief is, geldt de storing als opgelost.

5.2 Classificatie van storingen en bijbehorende oplostijden

Binnen de dienstverlening van CSS Breda wordt de volgende classificering van storingen gehanteerd met bijbehorende maximale oplostijden:

Classificatie	Definitie
Storing	Van een storing is sprake indien gedurende twintig opeenvolgende minuten het geleverde product van Beeldend Trainen niet aan de beschrijving uit de gebruikershandleiding voldoet en dit gemeld is aan Expertservice van CSS Breda

Incidenten of vragen die gemeld worden aan Expertservice van CSS Breda worden geprioriteerd en gecategoriseerd. Aan incidenten en vragen kan prioriteit 1, 2, 3, 4 of 5 worden toegekend.

Prioriteit	Prioriteit code	Omschrijving	Oplostijd per prioriteit (Streeftijden)
Hoog	1	Die incidenten waarbij de software in het geheel niet meer functioneert of waardoor de functionaliteit en/of performance zo is afgenomen dat dit als niet functioneren wordt ervaren. Gedurende deze incidenten zullen er elke 2 uur status updates en verwachtingen gecommuniceerd worden met de bij ons bekende contactpersonen.	24 uur

Hoog	2	Die incidenten waarbij de software gedeeltelijk niet meer functioneert maar waarbij het bij de overgebleven functionaliteit toch redelijk mogelijk blijft om te kunnen werken (bijv. interactie componenten). Gedurende deze incidenten zullen er elke 4 uur status updates en verwachtingen gecommuniceerd worden met de bij ons bekende contactpersonen.	3 werkdagen
Normaal	3	Problemen die zo spoedig mogelijk opgelost dienen te worden. De software werkt, echter deze problemen hebben tot gevolg dat gebruikers minder efficiënt kunnen werken (bijv. performance). Gedurende deze incidenten zullen er elke 2 dagen (waar mogelijk vaker) updates en verwachtingen gecommuniceerd worden met de bij ons bekende contactpersonen.	5 werkdagen
Laag	4	Overig, onder andere vragen.	In onderling overleg
Laag	5	Requests for change.	In onderling overleg

5.3 Back-ups en bewaartermijnen

De afnemer is zelf verantwoordelijk voor het backup-en van de Beeldtafels en Beeldend Trainen applicatie, waarbij het ten strengste verboden is deze back-ups te gebruiken voor duplicatie van de functionaliteiten van de Beeldtafels en Beeldend Trainen applicatie.

5.4 Beveiliging

CSS Breda neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan.

- Het hanteren van het privacy-by-design principe staat bij ons voorop;
- Beveiligingssoftware, zoals een virusscanner, firewall en back-ups;
- Gebruikt van SSL certificaten waar mogelijk;
- DKIM, SPF en DMARC zijn drie internetstandaarden die wij gebruiken om te voorkomen dat er uit onze naam e-mails worden verstuurd die virussen bevatten, spam zijn of bedoeld zijn om persoonlijke (inlog)gegevens te bemachtigen;
- Medewerkers worden getraind in het correct omgaan met persoonsgegevens;
- Alleen specifieke medewerkers kunnen op "Need-to-know" basis toegang krijgen tot persoonsgegevens;
- Logging en monitoring om ongeautoriseerde toegang tegen te gaan.

Daarnaast blijven wij continu bezig om onze beveiliging up-to-date te houden waardoor deze beveiligingsmaatregelen verder uitgebreid zullen worden waar mogelijk.

5.5 Klachtenprocedure diensten

Eventuele klachten over Leertrajecten, Trainingen en Expertprogramma's van CSS Breda dienen bij voorkeur schriftelijk te worden ingediend via de mail (info@cssbreda.nl) of per post naar het adres van CSS Breda. Van telefonische klachten wordt een notitie gemaakt door de werknemer van CSS Breda die de klacht aanneemt. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Klachten worden binnen 5 werkdagen in behandeling genomen. Indien nodig neemt algemeen directeur dhr. J.J.M. Baeten of de door hem aangewezen persoon contact op met de klager voor verdere verduidelijking.

Binnen vier weken zal CSS Breda de klacht oplossen en dan wordt deze als afgehandeld beschouwd. Indien het oplossen van de klacht langer duurt dan de oplostermijn, dan wordt de klager daarvan op de hoogte gebracht. Bij niet afdoende afhandelen van de klacht zal aan een onafhankelijke derde, namelijk Dr. P.R.J. Simons, Director of the Netherlands School of Educational Management in Amsterdam, worden gevraagd om met een oplossing te komen. Het oordeel van Dr. P.R.J. Simons is bindend.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

5.6 Doorontwikkeling

CSS Breda hanteert voor de (door)ontwikkeling van haar applicaties een roadmap waarin is vastgelegd:

- Ontwikkeldoelstellingen;
- Ontwikkelfasen;
- Gewenste oplevermomenten;
- Versiebeheer;

Inhoudelijke applicatiekenmerken en -functionaliteiten worden bijgehouden op een Issuelijst die is onderverdeeld in bugs, improvements en new features.

Wanneer afspraken worden gemaakt rondom klantgerichte doorontwikkeling, bepalen klant en CSS Breda in goed onderling wat wanneer wordt ontwikkeld, getest en geïmplementeerd. Belangrijk uitgangspunt is dat gewenste functionaliteiten bijdragen aan het doel van de applicatie en de inzet daarvan door de gehele klantengroep. De vorm, invulling en intensiteit van overlegmomenten wordt ook in goed onderling overleg bepaald.

5.7 Versiebeheer

Updates worden volgens onderstaand releaseschema geïmplementeerd. Kleine updates worden minimaal eens per maand opgeleverd, grote updates eens per kwartaal. Niet alleen zorgt deze verdeling ervoor dat er voldoende ontwikkeltijd is voor grotere wijzigingen, ook kunnen gebruikers tijdiger, beter en vollediger worden ingelicht over aankomende updates.

Volledig nieuwe versies (van versie 1 naar 2) vormen een uitzondering. De implementatie van deze versie gaat vaak gepaard met allerlei marketingactiviteiten, waardoor hier geen vaste periode voor is vastgesteld.

Een andere uitzondering op onderstaand schema is een zogenoemde hotfix. Dit zijn zeer kleinschalige en gerichte updates die een specifiek probleem oplossen. Deze worden geïmplementeerd wanneer dit nodig is en gebeurt ad-hoc.

Maand	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Soort release	BI		BIN	BI		BIN	BI		BIN	BI		BIN
Versienummer (x wijzigt)	1.1.x		1.x	1.1.x		1.x	1.1.x		1.x	1.1.x		1.x

Afkorting release	Inhoud van oplevering
BI	B ugfixes + minor I mprovements
BIN	B ugfixes + minor & major I mprovements + N ew features

Versienummer	Inhoud van oplevering
1.1.x	Kleine updates (minimaal eens per maand). Het betreft hier de standaard onderhoudswerkzaamheden, dat wil zeggen de implementatie van bugfixes en minor improvements.
1.x	Grote updates (ieder kwartaal). Het betreft hier naast het bovengenoemde tevens de implementatie van major improvements en new features.
x.0	Nieuwe versies worden geïmplementeerd op basis van verschillende factoren waaronder marketingbeslissingen en –doelstellingen en gaan daarom vaak gepaard met grootschalige wijzigingen van uiterlijk of naamgeving.

Daarnaast gelden de volgende afspraken voor de installatie van individuele releases:

- Bij het inplannen van een releasemoment wordt rekening gehouden met een testperiode van minimaal 1 week;

6.0 VERGOEDINGSREGELING¹

De applicatie Beeldend Trainen is een standalone applicatie en valt buiten eventuele vergoedingsregelingen.

7.0 BEREIKBAARHEID

CSS Breda heeft voor haar Experts (alleen zij worden door ons te woord gestaan) een aantal contactmogelijkheden waar men terecht kan voor het aanmelden van issues en diverse vragen. Binnen twee dagen wordt een ontvangstbevestiging gestuurd en binnen 5 dagen wordt een vraag afgehandeld. De bereikbaarheid tijdens het Support Window is als volgt:

Soort contact	Telefoonnummer	E-mail adres
Storingen	085 – 130 6877	expertservice@cssbreda.nl
Technische vragen	085 – 130 6877	expertservice@cssbreda.nl
Wijzigingen en facturen	076 – 542 0364	info@cssbreda.nl
Vragen over producten en offertes	076 – 542 0364	info@cssbreda.nl

8.0 OVERMACHT

In geval van overmacht wordt de nakoming door CSS Breda en de afnemer van uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de zodanige overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan de afnemer melding worden gedaan. Onder overmacht wordt mede verstaan: Noodtoestand, zoals onder andere rampen, extreme weersomstandigheden, overstromingen, blikseminslag of brand, grove schending van de beveiliging van één van de producten, stakingen of stakingsbrekende maatregelen, faillissement(en) van CSS Breda-toeleveranciers of afnemers, epidemieën, blokkering van de transportmogelijkheden, aardbevingen, oorlog, krijgshandelingen of rellen; kabelbreuk of -beschadiging door externe gebeurtenissen als grondwerkzaamheden door derden (niet zijnde directe contractpartijen van CSS Breda), grondverzakkingen, knaagdieren, oververhitting; overheids-, juridische of regelgevende restricties, stroomuitval door derden (niet zijnde directe contractpartijen van CSS Breda).