

Service Level Agreement Duthler Academy

Datum: 19 juni 2023

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel SLA	3
1.2	SLA Rapportage	3
1.3	Wijzigingen in deze SLA.....	4
2	De dienstverlening.....	4
2.1	Beschikbaarstelling van de Diensten	5
2.2	Voorwaarden	6
3	Service Levels	6
3.1	Standaardonderhoud en meldingen.....	6
3.1.1	Nieuwe versies.....	7
3.2	Openingstijden Servicedesk.....	7
3.3	Bereikbaarheid Servicedesk	7
3.4	Incidentbeheer	7
3.5	Probleembeheer	8
3.6	Beschikbaarheid	9
3.6.1	Normen beschikbaarheid	9
3.6.2	Onderhouds- en backup window	9
3.7	Backup en recovery.....	10
3.8	Training en documentatie	10
3.9	Aanpassingen Afnameformulier	10

1 Inleiding

Deze Service Level Agreement Duthler Academy (hierna: SLA) beschrijft de door Duthler Academy te leveren dienstverlening van de Bedrijfsspecifieke leeromgeving op basis van Moodle Workplace, als een SAAS-dienst (Software As A Service) aan Gebruikers.

1.1 Doel SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van algemeen geldende afspraken en bijbehorende verantwoordelijkheden inzake de dienstverlening van Duthler Academy met betrekking tot de Bedrijfsspecifieke leeromgevingen in Moodle Workplace. In de SLA zijn indicatoren opgenomen zoals responsetijden, servicewindows en beschikbaarheid.

Deze indicatoren zijn te allen tijde onder voorbehoud van medewerking en correcte nakoming van de verplichtingen uit de Algemene voorwaarden door Gebruiker en onder voorbehoud van oorzaken buiten de macht van Duthler Academy en haar Toeleveranciers.

In de SLA Duthler Academy worden de volgende onderwerpen nader uitgewerkt:

- Beschrijving van de diensten;
- Serviceniveaus van de diensten;
- Taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de partijen;
- Procedures met betrekking tot de communicatie tussen partijen.

1.2 SLA Rapportage

De SLA Duthler Academy omvat geen rapportageverplichtingen. Duthler Academy streeft ernaar een zorgeloze dienst in de markt te zetten. Duthler Academy gaat ervan uit dat de geboden kwaliteit de noodzaak ontnemt tot het leveren van standaardrapportages.

1.3 Wijzigingen in deze SLA

Indien uitbreidingen of veranderingen in de dienstverlening van Duthler Academy resulteren in een Wijziging in de diensten die Duthler Academy in het kader van deze SLA verleent, dan zal deze Wijziging in werking treden nadat de Gebruikers over de Wijziging zijn geïnformeerd.

2 De dienstverlening

De dienstverlening van Duthler Academy met betrekking tot de Bedrijfsspecifieke leeromgeving op basis van Moodle Workplace als een SAAS-dienst bestaat uit de volgende onderdelen:

- Bedrijfsspecifieke leeromgeving via Moodle Workplace zoals door Duthler Academy ter beschikking gesteld aan de Gebruiker;
- Hosting, inclusief technisch en functioneel beheer;
- Standaardondersteuning en Support via Servicedesk;
- Training.

Deze onderdelen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en dienen zorg te dragen dat Bedrijfsspecifieke leeromgeving voor de daartoe geautoriseerde medewerkers (de Eindgebruikers) van de Gebruikers beschikbaar is.

Duthler Academy zal de volgende werkzaamheden verrichten:

- Inrichting en beheer van een technische infrastructuur waarop de Bedrijfsspecifieke leeromgeving kan worden uitgevoerd. Onderdeel van de technische infrastructuur zijn onder andere de datacenters, de servers, de storage alsmede de backup en restore voorzieningen en alle ondersteunende software die nodig is om het de Bedrijfsspecifieke leeromgeving ter beschikking te stellen aan de Gebruikers.
- De inzet van middelen, methoden en technieken met als doel het waarborgen van het overeengekomen beschikbaarheidspercentage van de dienst gedurende de looptijd van de Licentieovereenkomst.

- Inregelen van de Servicedesk als aanspreekpunt voor de Gebruiker. De Servicedesk verzorgt onder andere het aannemen en doorzetten van serviceregistraties en het uitvoeren van standaardverzoeken.
- Afhandeling van Incidenten en Problemen binnen de dienstverlening van Duthler Academy.
- Opstellen, documenteren en beheren van de ondersteunende documentatie en trainingsmaterialen.
- De juiste inzet van middelen, methoden en technieken met als doel het waarborgen van de beveiliging, betrouwbaarheid en integriteit van de Data van de Gebruikers. Beveiligingsmanagement wordt uitgevoerd conform de ISO 27001 normering.
- De juiste inzet van middelen, methoden en technieken ter voorkoming van dataverlies. De Data worden periodiek veiliggesteld.
- Melden van Datalekken aan Verantwoordelijke.

De volgende werkzaamheden worden niet door Duthler Academy uitgevoerd en vallen onder de verantwoordelijkheid van de Gebruikers. Deze werkzaamheden zijn randvoorwaardelijk voor een goed en correct gebruik van de leeromgeving:

- Het installeren en onderhouden van ICT-infrastructuur, inclusief de internetverbinding, die gebruikt worden om de leeromgeving te gebruiken.
- Het opleiden van de medewerkers om gebruik te maken van de leeromgeving.
- Het aanstellen van een contactpersoon (en een plaatsvervanger).
- Het authenticatie- en autorisatiemanagement.

2.1 Beschikbaarstelling van de Diensten

De leeromgeving wordt via Internet aangeboden als een SAAS-dienst, derhalve volstaat een recente browser voor het gebruik van de leeromgeving.

2.2 Voorwaarden

De Service Levels kunnen niet worden gerealiseerd in geval van:

- Incidenten of Problemen die worden veroorzaakt door foutief gebruik van de leeromgeving.

3 Service Levels

Over de kwaliteit van de Dienstverlening zijn Service Levels vastgesteld ten behoeve van het Standaardonderhoud, Training en Support. De Service Levels hebben betrekking op:

- Standaardonderhoud en meldingen;
- Openingstijden Servicedesk;
- Bereikbaarheid Servicedesk;
- Incidentbeheer;
- Probleembeheer;
- Beschikbaarheid;
- Backup en recovery;
- Training en documentatie;
- Aanpassingen Afnameformulier.

3.1 Standaardonderhoud en meldingen

Standaard onderhoud en meldingen aan de Gebruiker	
Monitoring	24*7 (24 uur per dag, 7 dagen per week)
Melden gepland onderhoud	Vermelding op de website van Duthler Academy. Tevens minimaal 72 uur voorafgaand aan het geplande onderhoud via e-mail aan de contactpersonen.
Melden functionele veranderingen leeromgeving	Via een nieuwsbrief aan de opdrachtgever en contactpersonen en vermelding op de website van Duthler Academy.
Melden eventueel datalek	Binnen 24 uur na constatering telefonisch aan de Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG) van de Gebruiker en via e-mail aan de opdrachtgever en (overige) contactpersonen.
Melden wijzigingen Algemene voorwaarden en / of Bijlagen	Binnen 24 uur na wijziging via e-mail aan de opdrachtgever en vermelding op de website van Duthler Academy.

3.1.1 Nieuwe versies

Nieuwe versies van de leeromgeving worden gedurende een onderhoudswindow geactiveerd. Vermelding van nieuwe versies geschiedt conform het bovenstaande, behoudens als de nieuwe versie geen functionele impact heeft, dan vindt alleen vermelding op de website plaats.

3.2 Openingstijden Servicedesk

Openingstijden Servicedesk	
Telefonisch:	Maandag tot en met vrijdag van 9:00 tot 17:00, uitgezonderd erkende feestdagen. ¹
Vragen en incidenten kunnen 24*7 worden aangemeld via e-mail en tijdens kantoor tijden behandeld.	

3.3 Bereikbaarheid Servicedesk

Bereikbaarheid Servicedesk	
Telefonisch	070 – 392 22 09
e-mail	servicedesk@duthleracademy.nl
Website	http://www.duthleracademy.com/nl

3.4 Incidentbeheer

De afhandeling van Incidenten geschiedt aan de hand van de prioriteit zoals die door Duthler Academy wordt toegekend, conform onderstaande tabel:

Prioriteit	Toepasselijkheid
Hoog	De leeromgeving is in zijn geheel niet beschikbaar voor Gebruikers.
Middel	Eén of meerdere onderdelen zijn niet beschikbaar voor Gebruikers.
Laag	Vragen of het niet werken van één of meerdere functies van een onderdeel.

¹ Erkende feestdagen zijn Nieuwjaarsdag, Goede vrijdag, Pasen, Hemelvaartsdag, Pinksteren, Koningsdag, Kerst en eventuele andere gebeurtenissen die aanleiding zijn voor de Overheid om een officiële feestdag in te lasten.

Vanuit beveiligingsperspectief zijn de volgende prioriteiten van toepassing:

Prioriteit	Toepasselijkheid
Hoog	De Bedrijfsspecifieke leeromgeving is onvoldoende weerbaar tegen aanvallen van buitenaf waardoor derden, niet-geautoriseerde gebruikers, toegang kunnen verkrijgen tot het systeem en het systeem en/of de aanwezige gegevens kunnen vernietigen, beschadigen of stelen.
Middel	Derden, niet-geautoriseerde gebruikers, kunnen toegang verkrijgen tot de leeromgeving via het autorisatiemechanisme en (een deel van) de aanwezige gegevens inzien.
Laag	Geautoriseerde gebruikers hebben toegang tot meer gegevens of kunnen meer functies uitvoeren dan waarvoor ze zijn geautoriseerd.

Let op:

Incidenten die via e-mail worden gemeld en waarin persoonsgegevens zijn opgenomen (anders dan die van de melder zelf) worden niet in behandeling genomen. De melder van het incident zal hierover worden geïnformeerd en verzocht de melding te herzien.

De response- en oplostijden zijn afhankelijk van de aan het Incident toegekende prioriteit.

De hieronder genoemde tijden zijn van toepassing gedurende de kantoortijden.

Prioriteit	Responsetijden gedurende openingstijden	Oplostijden
Hoog	30 werkminuten	8 werkuren
Middel	1 werkuur	2 werkdagen
Laag	1 werkuur	5 werkdagen

3.5 Probleembeheer

Indien een Incident niet kan worden verholpen door de gewone beheeractiviteiten of parameteraanpassingen wordt, indien mogelijk, een programmaomweg (work around) gecreëerd. Het Incident wordt als Probleem gekenmerkt. Afhankelijk van de prioriteit gelden de volgende oplostijden voor een Probleem.

Prioriteit	Oplostijden
Hoog	5 werkdagen, middels een bugfix op de huidige release van de Bedrijfsspecifieke leeromgeving of het betreffende onderdeel.
Middel	Volgende release van de Bedrijfsspecifieke leeromgeving of het betreffende onderdeel conform release kalender op de Duthler Academy website.
Laag	1 jaar.

3.6 Beschikbaarheid

De beschikbaarheid van de dienst wordt berekend als Daadwerkelijke Beschikbaarheid (DB) uitgedrukt als percentage van de Geplande Beschikbaarheid (GB). De Daadwerkelijke beschikbaarheid (DB) is de Geplande beschikbaarheid (GB) minus het aantal uren die als niet beschikbaar kunnen worden aangemerkt (NB). Het beschikbaarheidspercentage wordt per kwartaal berekend.

$$\begin{aligned}\text{Beschikbaarheidspercentage} &= (\text{DB} / \text{GB}) \times 100\% \\ &= ((\text{GB} - \text{NB}) / \text{GB}) \times 100\%\end{aligned}$$

Bij de berekening van het aantal uren Niet Beschikbaarheid worden de volgende tijden niet meegerekend:

- De voor preventief onderhoud benodigde tijd in het standaard onderhoudswindow.
- De tijd die wordt besteed aan het verhelpen van storingen, veroorzaakt door de Gebruiker.
- Voor Incidenten die optreden buiten de kantooruren de tijd tussen de melding en de aanvang van de eerstvolgende kantoordag.
- Indien de niet beschikbaarheid het gevolg is van handelingen door de Gebruiker.

Uitsluitend de door Duthler Academy te beheren onderdelen van de Diensten worden in de berekening betrokken.

3.6.1 Normen beschikbaarheid

Beschikbaarheid	
Servicedesk	95% gedurende de Openingstijden Servicedesk.
Bedrijfsspecifieke leeromgeving	95% 24*7 uur.

3.6.2 Onderhouds- en backup window

Onderhouds- en backup window	
Onderhoudswindow	Van maandag tot en met vrijdag tussen 17:00 en 24:00 of gedurende het weekend. Incidenteel op woensdag tussen 13:00 en 17:00 uur.
Backupwindow	Elke ochtend tussen 4:00 tot 7:00.

3.7 Backup en recovery

Backup en recovery	
Frequentie backup	Dagelijks, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar.
Bewaartijd backup	Minimaal 3 werkdagen.
Archivering backup	Worden opgeslagen in afgeschermd ruimte binnen het datacenter.
Restore a.g.v. tekortkoming infrastructuur	Binnen 1 werkdag.
Restore a.g.v. fouten Gebruiker	2 werkdagen.

3.8 Training en documentatie

Duthler Academy ondersteunt het gebruik van de leeromgeving met bewustwordings- en kennistrainingen op de bedrijfsspecifieke leeromgeving en andere ondersteunende documentatie die nodig is om de Gebruiker in staat te stellen de ter beschikking gestelde diensten effectief en efficiënt te gebruiken.

Beschikbaarheid	
Training en documentatie	95% binnen kantoortijden.

Duthler Academy kan indien gewenst aanvullende training verzorgen. Deze aanvullende training valt buiten het bereik van deze SLA.

3.9 Aanpassingen Afnameformulier

Via het Afnameformulier leeromgeving Duthler Academy wordt het gebruik van de leeromgeving bepaald. Dit formulier is aan wijzigingen onderhevig. Wijzigingen kunnen door de Opdrachtgever (of de daartoe gemachtigde persoon) via e-mail worden gemeld aan de Servicedesk.

Aanpassingen afdnameformulier	
Aanpassingen gegevens Gebruiker	Na melding via e-mail aan Servicedesk worden de veranderingen binnen 2 werkdagen doorgevoerd en wordt de nieuwe versie van het Afdnameformulier verstuurd aan de Opdrachtgever en de contactpersonen.
Doorvoeren aanpassingen in het gebruik van de leeromgeving	Binnen 2 werkdagen.