



Service Level Agreement Avetica B.V.

Datum: 1 juni 2016

Partijen:

1. **AVETICA B.V.**, kantoor houdende aan de Sportlaan 3d te Maasdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52832147 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur dhr. **A.W. Vree** (hierna: "**Avetica**"),
- en
2. **Een organisatie die middels een getekende offerte of andere schriftelijke opdrachtbevestiging een zakelijke overeenkomst aangaat met Avetica** (hierna: "**Opdrachtgever**");
- (hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**" en afzonderlijk "**Partij**");

In aanmerking nemende dat

- Avetica de Dienst (zoals hieronder gedefinieerd) levert en heeft geleverd aan Opdrachtgever, waarover Partijen afspraken hebben gemaakt in de Overeenkomst (zoals hieronder gedefinieerd);
- 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 Avetica met de persoonsgegevens moet omgaan, in een Bewerkerovereenkomst hebben afgesproken.

Zijn als volgt overeengekomen:

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In aanvulling en in afwijking van de definities in de Overeenkomst worden in deze SLA de volgende definities gebruikt, welke steeds met hoofdletters worden geschreven en zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt:

- 1.1. **Constructief Onderhoud:** het onderhoud dat door Avetica wordt verricht bestaande uit het lanceren van Updates en Upgrades;
- 1.2. **Correctief Onderhoud:** het onderhoud dat door Avetica wordt verricht bestaande uit het verrichten van inspanningen ten behoeve van het oplossen van ontstane Incidenten;
- 1.3. **Daadwerkelijke Beschikbaarheid:** het aantal minuten dat de Dienst gedurende de bepaalde periode beschikbaar is geweest;
- 1.4. **Dienst:** de dienst die Avetica aan Opdrachtgever heeft geleverd, zoals omschreven in de Overeenkomst;
- 1.5. **Gewenste Beschikbaarheid:** de door Avetica nagestreefde mate van beschikbaarheid van de Dienst;
- 1.6. **Incident:** een ongeplande onderbreking, kwaliteitsvermindering van een IT Service of het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele specificaties. Van een Incident is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is door Avetica;
- 1.7. **Incident Management:** het proces om elke ongeplande onderbreking zo snel en goed mogelijk te herstellen. Tot de doelstellingen behoren onder andere het zo snel mogelijk herstellen van de normale serviceproductie en het minimaliseren van de negatieve impact op de bedrijfsvoering en ervoor zorgen dat de hoogst mogelijke levels van servicekwaliteit en -beschikbaarheid gehaald worden.
- 1.8. **Onderhoud:** Constructief Onderhoud en Correctief Onderhoud;
- 1.9. **Overeenkomst:** de separate overeenkomst, waar de Algemene Voorwaarden van Avetica onderdeel van uitmaakt, die tussen Partijen is gesloten ten behoeve van het leveren van de Dienst;
- 1.10. **Problem:** een onbekende oorzaak van één of meer Incidenten.
- 1.11. **Problem management:** op een gestructureerde wijze omgaan met bundelen van Incidenten, en het proactief voorkomen van problems.
- 1.12. **Rapportage:** periodieke rapportage met een overzicht van de door Avetica verrichte werkzaamheden onder deze SLA in die betreffende periode;
- 1.13. **Reactietijd:** de tijd tussen (i) het tijdstip dat Avetica een melding van een Incident heeft ontvangen en (ii) het tijdstip waarop Avetica begint met herstel van de Incident;
- 1.14. **Request for Change:** kleine aanpassingen in (onderdelen van) de Dienst die tussen Partijen worden overeengekomen;
- 1.15. **Service Levels:** de mate van dienstverlening voor wat betreft het verlenen van Onderhoud, Support, en bieden van Daadwerkelijke Beschikbaarheid zoals omschreven in de SLA;
- 1.16. **SLA:** deze Service Level Agreement;
- 1.17. **Support:** ondersteunende werkzaamheden zoals het beantwoorden van vragen over de Dienst en het verrichten van kleine wijzigingen in de Dienst die geen Meerwerk, Request for Changes of Upgrades inhouden;
- 1.18. **Technische consultancy:** ondersteunende werkzaamheden zoals het geven van technisch advies en het realiseren van Meerwerk, Request for Change en het upgraden van sites.
- 1.19. **Update:** nieuwe toevoegingen aan de Dienst (gekenmerkt door de Z in x.y.Z versies);
- 1.20. **Upgrade:** nieuwe releases van (onderdelen van) de Dienst (gekenmerkt door X of Y in X.Y.z versies);
- 1.21. **Werkdag:** van 9:00 uur tot en met 17:00 uur (Nederlandse tijd), op maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Op deze SLA en het verlenen van het Onderhoud en Support is tevens de Overeenkomst van toepassing.

- 2.2. Indien bepalingen uit de SLA en Overeenkomst onderling strijdig blijken te zijn, dan prevaleert de bepaling uit de Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 2.3. Avetica zal zich inspannen om de Service Levels te verrichten conform deze SLA.
- 2.4. Opdrachtgever zal alle door Avetica verlangde medewerking verlenen om Avetica in staat te stellen de in deze SLA overeengekomen Service Levels te verlenen, daaronder mede begrepen het tijdig, volledig en naar waarheid aanleveren van de door Avetica noodzakelijk geachte of gewenste informatie en de tijdelijke staking van het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever indien dit naar het oordeel van Avetica noodzakelijk of gewenst is.
- 2.5. Bij gebreke van de verlangde medewerking kan Avetica het verlenen van de Service Levels opschorten of beperken.
- 2.6. Avetica kan niet worden verplicht tot het bieden van Service Levels ten aanzien van software of hardware die niet door Avetica zelf aan Opdrachtgever is geleverd.
- 2.7. Het verlenen van Service Levels door Avetica laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het beheer van de Dienst, waaronder controle van de instellingen en het gebruik van de Dienst in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.
- 2.8. De gegevens van Avetica zijn leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

ARTIKEL 3. BETALING

- 3.1. Avetica maakt onderscheid tussen onbetaald support en betaalde technische consultancy. Zie bijlage 1 voor toelichting en voorbeelden van support en technische consultancy.
- 3.2. In geval van het verlenen van Meerwerk of Technische consultancy worden deze werkzaamheden afgerekend op basis van de geldende uurtarief.
- 3.3. In geval van het verlenen van Service Levels en/of Meerwerk buiten Werkdagen worden deze werkzaamheden afgerekend op basis van uurtarief waarbij de volgende toeslagen op het uurtarief worden gehanteerd (berekening = percentage * geldend uurtarief):

Maandagen tot en met vrijdag voor 9:00 en/of na 17:00:	150%
Zaterdag:	150%
Zondagen en in Nederland erkende en officiële feestdagen:	200%

ARTIKEL 4. CORRECTIEF ONDERHOUD

- 4.1. Indien Opdrachtgever een Incident constateert, zal Opdrachtgever eerst proberen om zelf de eventuele Incident op te lossen. Indien Opdrachtgever geen oplossing vindt, zal zij de Incident melden aan Avetica zoals beschreven in artikel 4.4. Indien de Incident gerelateerd is aan een andere Incident, of wellicht al eerder aan het licht is gekomen, zal Opdrachtgever dit (schriftelijk) melden aan Avetica.
- 4.2. Indien Avetica een Incident constateert of indien een Incident door Opdrachtgever is gemeld, zal Avetica zich inspannen deze zo spoedig mogelijk te verwerken en daaraan een prioriteit toe te kennen. Indien Opdrachtgever bij het melden van het Incident zelf een prioriteit heeft aangegeven, zal Avetica deze enkel verplicht zijn over te nemen indien Avetica meent dat deze prioriteitsindeling juist is. Avetica heeft uiteindelijk de doorslaggevende zeggenschap over welke prioriteit aan de Incident wordt toegekend.
- 4.3. De volgende prioriteitsindeling wordt gehanteerd:

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

- 4.4. Opdrachtgever kan Incidenten aan Avetica melden via Customer Services (te bereiken via <http://customerservice.avetica.nl> en het e-mailadres customerservices@avetica.nl). In noodgevallen (Prioriteit 1, Crash) dient Opdrachtgever Incidenten direct te melden per telefoon op +31 (0)88 6644864 én via e-mail op customerservices@avetica.nl. Customer Services beschikt over een digitale applicatie voor registratie, voortgang en rapportage van Incidenten.

ARTIKEL 5. RESPONSETIJD EN HERSTELTIJD CORRECTIEF ONDERHOUD

- 5.1. Indien Avetica onverwachts Correctief Onderhoud wil uitvoeren aan de Dienst, dan zal zij dit voor zover redelijkerwijs mogelijk uiterlijk één week van te voren aankondigen. Kritieke Updates of kritieke Upgrades, naar de beoordeling van Avetica, kunnen sneller uitgevoerd worden en zonder voorafgaande aankondiging waar dat redelijkerwijs niet meer mogelijk is.
- 5.2. De volgende Reactietijden worden in acht genomen door Avetica bij het verrichten van Correctief Onderhoud:

Prioriteit	Reactietijd
1 (Crash)	Maximaal 1 uur na melding Opdrachtgever
2 (Major)	Maximaal 8 uur na melding Opdrachtgever
3 (Minor)	Maximaal 16 uur na melding wordt afspraak voor Request for Change gemaakt met Opdrachtgever

- 5.3. Incidenten met prioriteit 3 zullen tijdens de weekplanning worden ingeboekt, zoals bepaald in artikel 9. Deze Incidenten zullen worden behandeld conform het bepaalde in artikel 7.
- 5.4. Voornoemde Reactietijden gelden slechts gedurende Werkdagen. Indien Opdrachtgever Incidenten buiten Werkdagen meldt, zal Avetica slechts gehouden zijn de Reactietijden te halen, met ingang vanaf het begin van de eerstvolgende Werkdag.
- 5.5. Avetica zal de Opdrachtgever informeren zodra de melding van de Incident wordt opgepakt. Indien mogelijk zal Avetica aangeven wat het mogelijke probleem zou kunnen zijn, en een inschatting geven wanneer Avetica verwacht dat het probleem opgelost zou kunnen worden.
- 5.6. Zodra Avetica de Incident heeft opgelost zal zij haar feedback melden aan Opdrachtgever, inclusief waar mogelijk de precieze problemen en oplossingen. De Incident geldt als opgelost zodra Avetica Opdrachtgever daarover heeft geïnformeerd.
- 5.7. Indien Opdrachtgever van mening is dat de Incident nog niet (geheel) is opgelost, zal zij een reactie geven op een bestaande melding in Customer Services, zodat alle communicatie over het Incident op één plek gecentreerd is en blijft.
- 5.8. Indien Opdrachtgever van mening is dat de incidentafhandeling stagneert en de afgesproken hersteltijd overschreden dreigt te worden, dan wordt een escalatie gestart door de Opdrachtgever. Doel van het escaleren is om te zorgen dat via andere (hiërarchische) kanalen dan de originele binnen het incidentproces, de incidentafhandeling vlot te trekken. Opdracht neemt hiervoor contact op met het management van Avetica of een daarvoor aangewezen medewerker.

- 5.9. Zowel Opdrachtgever als Avetica kan bij de andere partij (schriftelijk) melden dat er een Problem is wat nadere analyse nodig heeft en mogelijk een Request for Change tot gevolg heeft.

ARTIKEL 6. REMEDIES CORRECTIEF ONDERHOUD

- 6.1. Bij het niet voldoen aan artikel 5, gelden uitsluitend de remedies zoals in dit artikel bepaald.
- 6.2. Indien Avetica over een periode van één (1) maand de Reactietijd zoals genoemd in artikel 5 overschrijdt, dan krijgt Avetica een waarschuwing.
- 6.3. Indien Avetica twee of meer waarschuwingen in één maand heeft ontvangen, dan is Opdrachtgever gerechtigd op compensatie ten bedrage van 10% van de betaalde vergoedingen over die maand.
- 6.4. Indien Opdrachtgever in één kalenderjaar zes (6) keer een compensatie zoals genoemd in artikel 6.3 krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de SLA op te zeggen, zonder dat hieruit voor Opdrachtgever enig recht tot schadevergoeding ontstaat.
- 6.5. 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 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.

ARTIKEL 7. CONSTRUCTIEF ONDERHOUD

- 7.1. Opdrachtgever kan Avetica verzoeken om Constructief Onderhoud te verrichten. Avetica is gerechtigd om een dergelijk verzoek te weigeren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de situatie waarbij het verrichten van Constructief Onderhoud een (nadelig) effect kan hebben op de functionaliteit van de Dienst of de compatibiliteit met de Dienst, buiten de omvang van de Overeenkomst en/of SLA valt en/of door of namens Opdrachtgever aangebrachte wijzigingen of toevoegingen in de Dienst betreft.
- 7.2. Opdrachtgever kan Avetica verzoeken om Request for Change door te voeren in de Dienst. Een Request for Change kan leiden tot een Update of een Upgrade. Avetica bepaalt of een verzoek om een Request for Change binnen de overeengekomen Service Levels valt en als Update of Upgrade valt aan te merken, of dat de Request for Change als Meerwerk wordt gezien. Avetica zal de door Partijen in het overleg conform artikel 9 overeengekomen Request for Change inboeken. Avetica zal de volgende prioriteitsindeling hanteren:

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)

- 7.3. Partijen zullen zich inspannen de volgende werkwijze te hanteren bij uitvoering van de high prioriteit Request for Change:
- Zodra de Request for Change wordt ingepland, zal Avetica de uitvoering van de Request for Change oppakken. Tevens zal een urenindicatie worden genoteerd, zodat zowel Avetica als Opdrachtgever weten wat er verwacht wordt; blijkt dat de Request for Change toch meer tijd kost dan de urenindicatie dan wordt de Request for Change in zijn geheel aangemerkt als Meerwerk.
 - Zodra de Request for Change is uitgevoerd zal Avetica een melding achterlaten voor Opdrachtgever dat de Request for Change de acceptatieprocedure kan doorlopen;
 - Opdrachtgever zal de acceptatieprocedure doorlopen door de Request for Change te testen of deze voldoet aan tussen Partijen overeengekomen functionele specificaties;
 - Opdrachtgever zal binnen vijf (5) Werkdagen een notitie achterlaten of de Request for Change geaccepteerd is; bij gebreke waarvan de Request for Change vanaf dan als geaccepteerd zal gelden; Opdrachtgever is enkel gerechtigd de Request for Change niet te accepteren als deze niet voldoet aan de overeengekomen functionele specificaties. Acceptatie mag niet worden weerhouden op louter subjectieve beoordeling, zoals esthetische aspecten van de Request for Change.
- 7.4. Avetica is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen bij het verrichten van Constructief Onderhoud.
- 7.5. Indien de Dienst na Constructief Onderhoud niet compatibel blijken, zal Avetica zich redelijkerwijs inspannen, op basis van Meerwerk, om extra ondersteuning te bieden.
- 7.6. Drie weken na het beschikbaar stellen van een Request for Change, Update of Upgrade is Avetica niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Incidenten in de voorgaande versie en tot het verlenen van Onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 7.7. Avetica kan van Opdrachtgever verlangen dat zij haar apparatuur, software, IT-infrastructuur en dergelijke aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe Update of Upgrade van de Dienst.

ARTIKEL 8. RAPPORTAGE

- 8.1. Opdrachtgever kan via de periodieke Rapportage van Avetica inzien welke werkzaamheden ten behoeve van het verlenen van de Service Levels zijn verricht. De inhoud van deze Rapportages geldt als leidend, tenzij Opdrachtgever binnen twee (2) weken na ontvangst van een Rapportage zich daar inhoudelijk tegen verweert.

ARTIKEL 9. PLANNING EN COMMUNICATIE

- 9.1. Partijen zullen, indien één van de partijen dat nodig acht, zich inspannen om overleg te voeren over de Service Levels en eventuele bijbehorende planning.
- 9.2. Indien één der Partijen voorziet dat een tijd in de voornoemde planning niet zal worden gehaald, zal zij de andere Partij daarvan 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 en staat in voor de gevolgen voor de rest van de weekplanning.
- 9.3. Partijen zullen, indien één van de partijen dat nodig acht, een evaluatie inplannen waarin onder meer de volgende aspecten worden besproken:
- uitgevoerde werkzaamheden;
 - aantal geboekte uren ten opzichte van het resultaat;
 - communicatie tussen Avetica en Opdrachtgever.
- 9.4. Klachten met betrekking tot de geleverde Dienst worden door een bevoegde medewerker van Opdrachtgever gestuurd naar klachten@avetica.nl. Binnen 10 werkdagen zal het management van Avetica een schriftelijke reactie terug sturen.

ARTIKEL 10. BESCHIKBAARHEID

- 10.1. Avetica spant zich in om per kwartaal de volgende Gewenste Beschikbaarheid te behalen: 99,92%
- 10.2. De Daadwerkelijke Beschikbaarheid wordt per kwartaal door Avetica als volgt berekend:

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

“DB” = Percentage van Daadwerkelijke Beschikbaarheid;
 “GB” = Gewenste Beschikbaarheid in minuten;
 “G” = Het aantal minuten dat een Incident zich voordoet.

- 10.3. Niet-beschikbaarheid ontstaan door overmacht of Onderhoud wordt niet aangemerkt als Incident in de berekening van de Daadwerkelijke Beschikbaarheid.
- 10.4. In geval van calamiteit met verwachte langdurige uitval van de Dienst, zal worden uitgeweken naar een andere locatie, waar binnen enkele werkdagen een omgeving kan worden ingericht waar de Dienst beschikbaar zal zijn, waarschijnlijk met iets minder snelheid dan normaal.

ARTIKEL 11. REMEDIES

- 11.1. Bij het niet voldoen aan artikel 10.2, gelden uitsluitend de remedies zoals in dit artikel bepaald.
- 11.2. Indien de Daadwerkelijke Beschikbaarheid lager is dan de Gewenste Beschikbaarheid, krijgt Avetica een waarschuwing van Opdrachtgever. Indien Avetica twee (2) of meer waarschuwingen heeft gekregen, dan is Opdrachtgever gerechtigd op compensatie van een gedeelte van de onder de SLA maandelijks in rekening gebrachte vergoedingen, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

Daadwerkelijke Beschikbaarheid	Compensatie
95 tot 99,92 %	20 % van de maandelijks vergoedingen onder de SLA
90 tot 95 %	40 % van de maandelijks vergoedingen onder de SLA

- 11.3. Indien Opdrachtgever in één kalender kalenderjaar zes (6) keer een compensatie, zoals genoemd in artikel 11.2, krijgt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de SLA op te zeggen, zonder dat hieruit voor Opdrachtgever enig recht tot schadevergoeding ontstaat.
- 11.4. Avetica zal alle op grond van bovenstaande artikelen verschuldigde compensatie in de maandelijks 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.

ARTIKEL 12. REIKWIJDTE

- 12.1 De 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:
- gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van de Dienst, waaronder mede wordt verstaan fouten in materiaal van Opdrachtgever zelf;
 - wijziging van of toevoegingen in de Dienst anders dan door of namens Avetica;
 - het gebruik van de Dienst in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden of in strijd met de instructies van Avetica;
 - wijzigingen in of Incidenten, gebreken of onvolkomenheden in apparatuur of andere programmatuur dan die onder de Overeenkomst en/of SLA worden gedekt;
 - het gebruik van een oude versie van de Dienst die niet meer door Avetica wordt onderhouden vanwege een Update of een Upgrade (zie art. 7.5);
 - het niet beschikbaar zijn van de Dienst op eigen verzoek van de Opdrachtgever, en/of het niet beschikbaar zijn van de Dienst tijdens verzochte werkzaamheden;
 - bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de Incident, assistentie nodig heeft van de Opdrachtgever, die Opdrachtgever om welke reden dan ook niet, niet volledig of niet naar wens van Avetica, kan geven;
 - stroomuitval;
 - extreme weersomstandigheden;
 - brand;
 - fysieke schade aan het netwerk, veroorzaakt door derden;
 - diefstal;
 - onterechte, onjuiste of onvolledige meldingen;
 - uitval van koppelingen en webservices anders dan aan de zijde van Avetica
 - uitval van Single Sign On (SSO) verbindingen anders dan aan de zijde van Avetica
 - gebreken of onvolkomenheden in plugins of modules die buiten de standaard distributie van de Dienst vallen;
 - andere niet aan Avetica toe te rekenen oorzaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot overmacht.
- 12.2. Indien Avetica werkzaamheden uitvoert in verband met situaties zoals weergegeven in artikel 12.1 kan Avetica de kosten van die werkzaamheden volgens zijn gebruikelijke tarieven als Meerwerk in rekening brengen.
- 12.3. Avetica is steeds gerechtigd er voor te kiezen herstel van Incidenten achterwege te laten en de Dienst door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke (onderdelen van) programmatuur te vervangen.
- 12.4. De in de SLA opgenomen bepalingen zijn tevens niet geldig tijdens calamiteiten, naar de beoordeling van Avetica, en vooraf gedefinieerde en overeengekomen periodes waarin grote wijzigingen in de Dienst worden aangebracht.
- 12.5. Avetica is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane, corrupte of verminkte data.
- 12.6. Voor het gebruik van staging-, test- en demo sites als onderdeel van de Dienst, geldt best-effort als indicatie van Reactietijd, dit betekent geen gegarandeerde reactietijd op Incidenten die gemeld worden voor staging-, test en demo sites.
- 12.7. Het beheer van gebruikersgegevens (data) en content behoort niet tot de verantwoordelijkheid van Avetica, tenzij hier uitdrukkelijk separate afspraken zijn gemaakt in een Overeenkomst.

ARTIKEL 13. DUUR EN BEËINDIGING

- 13.1. De Service Levels en de eventueel andere overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst met Avetica is aangegaan.
- 13.2. De SLA wordt aangegaan voor de duur van de Overeenkomst, met dien verstande dat wanneer de Overeenkomst (tussentijds) op enigerlei wijze wordt beëindigd, deze SLA tegen hetzelfde moment van beëindiging van de Overeenkomst automatisch zal worden beëindigd, zonder dat nog enige rechtshandeling vereist is.
- 13.3. De SLA kan door Avetica los van de Overeenkomst schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. De SLA kan door Opdrachtgever los van de Overeenkomst schriftelijk worden opgezegd na het eerste jaar van de Overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van voornoemde periode.

Bijlage 1: Toelichting en voorbeeld Customer Services

Deze bijlage is bedoeld om middels uitgangspunten en voorbeelden inzicht te geven in het verschil tussen (onbetaald) support en betaalde technische consultancy.

Support

De uitgangspunten van support draaien het om de optimale werking van de gehoste applicatie en om functionele zaken die u als Moodle beheerder zelf niet kan realiseren vanwege het ontbreken van de rechten op serverniveau. Support geldt tevens bij fouten en problemen in de standaard applicatie die te reproduceren zijn in andere omstandigheden (zoals andere (fysieke) locaties, andere computers, andere verbindingen en andere browsers).

Dit support valt onder het hostingcontract en worden geen kosten voor berekend.

De volgende onderdelen zijn bijvoorbeeld onderdeel van dit type support:

- installeren van plug-ins, modules en templates
- updaten van de omgeving binnen dezelfde versielijn (gekenmerkt door de Z in x.y.Z versies)
- onbereikbare leeromgeving
- trage leeromgeving
- uploaden grote bestanden
- fouten in de leeromgeving die te wijten zijn aan de standaardinstallatie of de op maat gemaakte aanpassingen door Avetica

Technische consultancy

De uitgangspunten van technische consultancy zijn om functionele en operationele zaken te realiseren die u als Moodle beheerder zelf ook zou kunnen uitvoeren en voor zaken die een grotere technische impact hebben om te realiseren.

Technische consultancy wordt achteraf gefactureerd volgens ons standaard uurtarief.

De volgende onderdelen zijn bijvoorbeeld onderdeel van dit type consultancy:

- ondersteuning bij bugfixing, configuratie en werking plug-ins en modules
- upgrade van Moodle, de zogenaamde major upgrade (gekenmerkt door X en Y in X.Y.z versies);
- ondersteuning bij functioneel beheer
- uploaden van gebruikers
- opschonen omgeving
- instellingen en controle van cursussen/categorieën
- instellen en controle van rollen en rechten
- vertalen van taalbestanden
- configuratie van de verschillende onderdelen van Moodle naar wensen klant
- test/ontwikkelsite inrichten
- sFTP-toegang verlenen
- support op de content in een Moodle, waaronder SCORM-modules en media
- 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
- analyseren van een supportvraag waarbij de oplossing leidt naar technische of onderwijskundige consultancy
- aanleveren van een complete backup van de Moodle site