

SLA en Leveringsvoorwaarden OpenEdu

Laatst aangepast: 3 mei 2024

1. Definities

1. Wij / ons / OpenEdu: de leverancier en eigenaar van deze SLA en Leveringsvoorwaarden.
2. U / Klant: opdrachtgever of klant die de producten en/of diensten inkoopt en/of gebruikt van OpenEdu.
3. Diensten: het aanbieden van toegang en beschikbaarheid tot Odoo Educatie ,Moodle, Mahara, BigBlueButton en eventuele maatwerk componenten van het online leerplatform voor klanten.
4. Beschikbaar: de Diensten kunnen op een reguliere wijze gebruikt worden door de klant.
5. Downtijd: een tijd van vijf minuten of meer waarop de diensten niet Beschikbaar zijn.
6. Maandelijkse uptime percentage: het totaal aantal minuten per maand minus het aantal minuten Downtime gedeeld door het totaal aantal minuten per maand, gemeten dagelijks tussen 7:00 en 22:00 uur met uitzondering van het Dienstonderhoud.
7. Venster: de dagen en tijdstippen waarop de Diensten Beschikbaar is.
8. Termijn: de termijn waarin OpenEdu haar diensten verleent aan haar klanten, zoals overeengekomen in de 'Overeenkomst'.
9. Gebruiker: Studenten en docenten die het laatste jaar het leerplatform hebben gebruikt.

2. Geldigheid

1. Deze SLA- en Leveringsvoorwaarden zijn geldig voor de Diensten die OpenEdu aanbiedt.

3. Proefperiode

1. OpenEdu hanteert een proefperiode van 30 dagen. Binnen deze proefperiode kunt u zonder opgave van reden en zonder enige kosten en/of verplichtingen de overeenkomst stopzetten en/of overstappen naar een andere dienstverlener.
2. In het geval van een overstap naar een andere dienstverlener, draagt de nieuwe dienstverlener zorg voor de verhuizing. OpenEdu zal hieraan prompt alle medewerking verlenen.

4. Overeenkomst

1. De overeenkomst voor het gebruik van de diensten voor een termijn van 1 jaar.
2. De overeenkomst voor het gebruik van de diensten kent een opzegtermijn van 1 maand.
3. Overeenkomsten worden een maand voor afloop stilzwijgend met 1 jaar verlengd.

5. Kosten gebruik OpenEdu leerplatformen

1. **Moodle:** U betaalt €4,00 per gebruiker per jaar.
2. **Mahara:** U betaalt €4,00* per gebruiker per jaar. Indien u zowel Moodle als Mahara gebruikt, ontvangt u een korting van 25% op Mahara, wat neerkomt op €3,00 per gebruiker per jaar.
3. **Odoo Educatie:** U betaalt €1.500,00 per jaar.
4. Gebruikers die vanuit Odoo Educatie Moodle gebruiken, betalen een extra toeslag van €1,00 bovenop de standaardprijs van €4,00 per jaar per gebruiker.
5. **Odoo beheerders:** U betaalt €400,00 per jaar per gebruiker. Bij meer dan 5 gebruikers hanteren wij staffelkortingen.
6. **Big Blue Button:** U betaalt €8,00 per jaar per seat. Hier geldt een minimum van 100 seats. Een seat is geen vaste gebruiker maar het aantal gebruikers dat maximaal gelijktijdig ingezet kan worden.
7. Docenten kunnen kosteloos gebruik maken van de diensten Moodle en Mahara. Maximaal 10% van de gebruikers kunnen kosteloos zijn. Voorbeeld: wanneer u 1000 gebruikers heeft waarvan 200 docenten dan betaalt u voor 900 gebruikers.
8. Het minimum aantal gebruikers bij Moodle & Odoo Educatie waarvoor u betaalt is 100.
9. Bij Mahara Premium geldt een minimum tarief voor onderwijs sectoren van € 2400,00 dat gelijkstaat aan 600 of 800 gebruikers. Het verschil ontstaat als u Moodle Premium wel of niet erbij neemt.
10. U koopt aan het begin van de Termijn een zelf gekozen aantal gebruikers in voor het aankomende jaar.
11. Als het gebruikersaantal aan het einde van de Termijn hoger liggen dan 110% van de ingekochte hoeveelheid, dan zullen wij achteraf het verschil in rekening brengen.
12. De factuur voor de nieuwe Termijn wordt - indien tussentijds niet anders gecommuniceerd - gebaseerd op het aantal gebruikers dat op dat moment bij ons staat geregistreerd.

6. Wisselend gebruikersaantal

1. U koopt altijd van tevoren het aantal gebruikers in dat u maximaal in een bepaalde periode van de Termijn nodig denkt te hebben.
2. U bent zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van gebruikers die niet meer van het platform gebruik (zullen) maken, om zo overschrijding van het aantal vooraf ingekochte gebruikers met meer dan 10% en daarbij horende naheffing te voorkomen.
3. Gebruikers die langer dan een jaar niet hebben ingelogd worden niet meegerekend voor het gebruikersaantal.

7. Beschikbaar

1. OpenEdu streeft ernaar dat de Diensten continu beschikbaar zijn voor al haar gebruikers.
2. De Diensten zijn minimaal dagelijks tussen 7:00 uur en 22:00 uur beschikbaar.
3. Dienstonderhoud vindt wekelijks op donderdagavond na 20 uur en zaterdagochtend van 8 tot 12 uur plaats. Tijdens het dienstonderhoud kunnen er korte storingen optreden in de Diensten ten gevolge van werkzaamheden.

8. Helpdesk en support

1. OpenEdu biedt een gratis support op issues van **technische aard** via haar helpdesk.
 - a) Onder **technische aard** verstaan wij in de basis het technisch (niet goed) functioneren van (een van de) **door ons geleverde** producten, koppelingen of diensten. Onder technische aard vallen hoe dan ook **geen functionele vragen** over de werking van de onderdelen van ons platform.
 - b) We bieden support op het niet goed functioneren van producten van derden op basis van aan te schaffen strippenkaarturen voor extra ondersteuning.
 - c) We bieden ondersteuning bij functionele vragen omtrent de werking van de onderdelen van ons platform op basis van aan te schaffen strippenkaarturen voor extra ondersteuning
2. Onze helpdesk is beschikbaar tijdens kantoor tijden buiten feestdagen, 5 dagen per week van 9:00 tot 17:00 uur.
3. Voor calamiteiten buiten kantoor tijden is een nooddienst beschikbaar, via 112@openedu.nl
4. U dient te allen tijde eerst een email te sturen naar helpdesk@openedu.nl voordat u ons belt. In deze email dient bij voorkeur minimaal te staan:
 - a) URL van de pagina waar het probleem zich voordoet;
 - b) screenshot van de pagina waar het probleem zich voordoet;
 - c) korte beschrijving van de handelingen die u heeft verricht waardoor het probleem zich voordoet.
5. U krijgt van ons een ticket met hierin uw ticketnummer.
6. Als u ons ook telefonisch wilt spreken, bijvoorbeeld om nadere toelichting te geven, zorg er dan voor dat u het ticketnummer bij de hand hebt.
7. Uw melding wordt in behandeling genomen op basis van prioriteit. OpenEdu kent 3 prioriteitsniveaus aan de hand van onderstaande tabel. In overleg kan de prioriteit worden bijgesteld.
8. Onze nooddienst is alleen beschikbaar voor meldingen van prioriteit 1; volledige uitval voor alle gebruikers van de applicatie en/of stagnatie van een primair proces.

Prioriteit	Omschrijving	Reactietijd	Oplostijd
Hoog	Een Storing waardoor de Dienst in zijn geheel niet gebruikt kan worden.	1 werkuur	4 werkuren
Normaal	Een Storing waardoor de Dienst verminderde prestaties heeft en/of gedeeltelijk niet gebruikt kan worden door alle gebruikers.	4 werkuur	2 werkdagen
Laag	Een Storing waardoor een klein gedeelte van de Dienst niet beschikbaar is of waardoor de Dienst niet gebruikt kan worden door een klein aantal gebruikers.	8 werkuur	5 werkdagen



9. Extra ondersteuning middels strippenkaarten

1. Graag biedt OpenEdu haar klanten waar gewenst extra ondersteuning, buiten onze standaard ondersteuning om. We doen dit middels het gebruik van strippenkaarten.
2. U kunt strippenkaarten van 20, 50 en 100 uur bij ons afnemen
3. Minimum te besteden tijdseenheid is 15 minuten.
4. We overleggen altijd van tevoren met de klant hoeveel uren van de strippenkaart er besteed zullen worden aan een specifieke taak.
5. Strippenkaarten worden ons bijgehouden en online met u gedeeld.
6. Alleen door de klant geautoriseerde personen mogen een beroep doen op de strippenkaart.

10. Maatwerkcomponenten geleverd door OpenEdu

1. Offerte en levering
 - a. Voor de levering van maatwerk op Moodle en/of Mahara stelt OpenEdu een offerte op. Deze is twee maanden geldig, tenzij anders vermeld.
 - b. De in de offerte vermelde levertijd betreft slechts een indicatie en is onderhevig aan de beschikbaarheid van ontwikkelaars en/of designers.
 - c. Na ondertekening van de offerte stemmen OpenEdu en de klant een definitieve opleverdatum voor de maatwerk componenten af.
2. Kosten ontwikkeling en onderhoud
 - a. Voor de ontwikkeling van maatwerkcomponenten brengt OpenEdu eenmalig ontwikkelkosten in rekening, daarnaast worden er jaarlijks terugkerende onderhoudskosten in rekening gebracht. Deze onderhoudskosten zijn 10% van de oorspronkelijke ontwikkelsom. Dit onderhoud van maatwerk componenten is noodzakelijk om het correct functioneren ervan blijvend te garanderen.
3. Ondersteuning
 - a. Voor ondersteuning op de door OpenEdu geleverde maatwerk componenten is artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

11. Plugins van derden

1. Moodle en Mahara zijn modulair opgezette softwarepakketten, waarvoor veel plugins van derden beschikbaar zijn.
2. OpenEdu installeert plugins op verzoek van de klant en doet dit gratis.
3. OpenEdu controleert altijd of een plugin degelijk geschreven en toekomstbestendig lijkt, maar is op geen enkele manier verantwoordelijk voor de (blijvende) werking van plugins van derden.
4. Indien plugins in de toekomst niet meer door de community onderhouden worden, maar u wel gebruik wilt blijven maken van een plugin, kan OpenEdu het onderhoud hiervan op offertebasis overnemen.
5. OpenEdu installeert plugins die u aanvraagt op de eerstvolgende donderdagavond of zaterdagochtend, tijdens ons onderhoudsvenster.
6. OpenEdu upgrade plugins altijd tegelijkertijd met upgrades naar een nieuwe versie van Moodle of Mahara, wat in de praktijk neerkomt op minimaal eens in de 6 maanden.
7. Indien u uw plugins vaker geüpgraded wilt hebben, valt dit onder extra ondersteuning. Voor extra ondersteuning dient u altijd een strippenkaart aan te schaffen waarvan door ons uren worden afgeschreven.

12. Zelf programmeren en eigen verantwoordelijkheid

1. OpenEdu kan voor u (cloud)omgevingen koppelen, huisstijlen maken en plug-ins schrijven. Daarnaast staat u vrij dit zelf te doen als u over de benodigde expertise beschikt. OpenEdu zorgt in dit geval dat u hiervoor voldoende toegang krijgt.
2. Indien u ervoor kiest zelf wijzigingen aan te brengen in uw online leerplatform, bent u zelf verantwoordelijk voor het blijven functioneren van het platform.
3. Indien u bij problemen gebruik maakt van onze helpdesk en deze vaststelt dat de problemen zijn ontstaan door uw eigen aanpassingen, worden kosten in rekening gebracht.
4. U kunt een restore van een recente back-up opvragen. De eerste keer per jaar is kosteloos, daarna zal OpenEdu per verzoek € 200,00 exclusief BTW in rekening brengen.

13. Dienstkrediet

1.

Maandelijks uptime percentage.	Dagen toegevoegde Dienst aan het einde van de Termijn zonder extra kosten.
< 99,9% - >= 99,0%	7
< 99,0% - >= 95,0%	15
< 95,0%	30

2. Definitie Dienstkrediet:

- Indien klanten het Dienstkrediet willen ontvangen, dienen klanten OpenEdu hiervan binnen dertig dagen nadat zij recht hebben gekregen op Dienstkrediet op de hoogte te stellen anders vervalt het Dienstkrediet. Het totale Dienstkrediet waarop klanten recht hebben wordt bepaald door OpenEdu op basis van de Downtime die gemeten wordt binnen een enkele kalendermaand en zal nooit boven de 30 dagen uitkomen.
- Dienstkrediet kan niet ingewisseld worden voor monetaire eenheden.

14. Performance

- Door OpenEdu wordt regelmatig de laadtijd gemeten van diverse pagina's. De pagina's variëren van eenvoudig tot complex.
- Een rapportage van de meettijden wordt beschikbaar gemaakt aan de klant.
- In overleg met de klant zullen criteria opgesteld worden voor de (gemiddelde) laadtijden.

15. Privacy en dataveiligheid

- OpenEdu voldoet aan de GDPR-richtlijnen. Onze datacenters zijn gecertificeerd met ISO 27001 om te zorgen voor beveiligde dataopslag en -beheer. Daarnaast heeft OpenEdu zelf ook de certificaten ISO 27001 en NEN7510 behaald, waarmee we extra beveiligingsmaatregelen treffen, specifiek gericht op de bescherming van gezondheidsinformatie volgens nationale normen.

16. Aanvullende voorwaarden

- Op alle diensten zijn tevens de ICT-Office Voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840 van toepassing
- De voorwaarden in dit document prevaleren boven de ICT-Office voorwaarden.