

Educator Support Policy "In the cloud"

In overeenstemming met de voorwaarden van deze Educator Support Policy en de overeenkomst heeft de Klant, mits hij geen achterstand heeft in de betaling van de Supportvergoedingen, recht op onderhoud ("Support") als in deze Support Policy omschreven.

1.0 Definities

Voor wat betreft deze Support Policy hebben alle in de overeenkomst omschreven begrippen de daar gegeven betekenis; daarnaast gelden de volgende definities:

1.1 "Supportcontactpersoon Klant" houdt in een daartoe aangewezen medewerker van de Klant die bij Educator is geregistreerd als persoon. Hij of zij dient als contactpersoon voor Educator support bij het afhandelen / melden van vragen en/of opmerkingen en dient bovendien als contactpersoon met betrekking tot beheer van de omgeving. De Supportcontactpersoon van de Klant moet voldoende kennis van de Ondersteunde omgeving en de Software bezitten. Indien de kennis onvoldoende wordt bevonden door Educator, behoudt Educator zich het recht voor supportwerkzaamheden als betaalde ondersteuning aan te merken en in rekening te brengen.

1.2 "Informatieverzoek" houdt in een verzoek dat: a) beoogt algemene informatie te verkrijgen over de eigenschappen en functies van de Software; b) verband houdt met het Gebruik of de implementatie van de Software, anders dan in verband met Fouten; c) een verzoek om verduidelijking of advies is over de Software of de Documentatie, alles zoals door Educator vastgesteld, welke vaststelling definitief is. Indien de vraag voortkomt uit gebrek aan kennis van Educator en daarmee als onvoldoende wordt bevonden door Educator, behoudt Educator zich het recht voor supportwerkzaamheden als betaalde ondersteuning aan te merken en in rekening te brengen.

1.3 "Responstijd" houdt in de tijd die verstreken is tussen de ontvangst van een Supportvraag en de streeftijd waarbinnen Educator begint met de uitvoering van de Support, waaronder een mondelinge of schriftelijke bevestiging aan de Klant.

1.4 "Prioriteit" houdt in de beoordeling door de Klant van de impact van de ingediende Supportvraag op diens organisatie. Alleen aan "Supportvragen" wordt een Prioriteit toegekend. Educator behoudt zich het recht voor op enig tijdstip de door de Klant gemaakte beoordeling te controleren en zelf de Prioriteit vast te stellen; deze vaststelling is alsdan definitief.

1.5 "Prioriteit: Kritiek" De productieomgeving van de klant ligt stil ten gevolge van een fout in de software of down gaan van de SAAS omgeving waardoor het werken met Educator niet mogelijk is. Uitstel van herstel van de dienstverlening is niet mogelijk. Aanvang herstel zal onmiddellijk plaatsvinden. Deze categorie geldt als onbeschikbaarheid. Wat wil zeggen dat Educator omgeving niet beschikbaar is of het werken met de omgeving ernstig belemmerd wordt.

In geval van onbeschikbaarheid van de SAAS omgeving: hiervan wordt door de Support afdeling van Educator pro-actief melding gedaan op de calamiteitenpagina op <https://status.educator.eu>. Wordt het incident veroorzaakt door een softwarefout dan wordt hiervoor in overleg een Service Pack ter beschikking gesteld.

1.6 "Prioriteit: Hoog" Fouten in de Software of SAAS omgeving die tot ernstige verstoringen leiden en niet (tijdelijk) kunnen worden opgelost door middel van een workaround. Verstoringen die in onderling overleg met spoed zullen worden opgelost omdat belangrijke processen niet goed kunnen functioneren.

1.8 "Prioriteit: Gemiddeld" Dit zijn niet-kritieke fouten in de Software. Deze incidenten worden afhankelijk van de situatie binnen een nader af te spreken tijd opgelost.

1.9 "Prioriteit: Laag" Dit zijn niet-kritieke fouten in de Software. Deze incidenten worden afhankelijk van de situatie binnen een nader af te spreken tijd opgelost.

Educator

1.10 "Supporturen" houdt in kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van de officieel -erkende feestdagen.

1.11 "Supportvraag" houdt in een verzoek in verband met een veronderstelde of geïdentificeerde Fout in de Software die toe te rekenen is aan Educator en niet eerder geïdentificeerd of beschreven is op de Support-website van Educator. De Supportvraag dient alle relevante informatie, analyses en foutrapporten te bevatten die kunnen helpen bij het oplossen van de Supportvraag door Educator.

1.12 "Release" houdt in Software die door Educator als onderdeel van de dagelijkse bedrijfsvoering geleverd wordt, voor zo ver deze door Educator algemeen op de markt wordt aangeboden, met inbegrip van de Support, en die een toevoeging van nieuwe functionaliteit aan de Software, verbeteringen in de functionaliteit van de Software en/of veranderingen in de functionaliteit van de Software kan bevatten.

1.13 "Major Release" houdt in een periodieke combinatie van Minor Releases en is kenbaar aan het eerste cijfer van het releasenummer (een voorbeeld: Major Release: 3.9; Major Release 4.0).

1.14 "Minor Release" houdt in een tussenliggende versie met nieuwe eigenschappen of functies, die onderdeel gaat vormen van een Major Release, en die kenbaar is aan het tweede cijfer van het releasenummer (een voorbeeld: Minor Release: 3.6; Minor Release 3.7).

1.15 "Service Pack" houdt in een bijwerking met bug fixes bovenop een Major Release of Minor Release, herkenbaar aan een derde cijfer van het releasenummer (een hypothetisch voorbeeld: Service Pack 3.9.1).

1.16 "Online Documentatie" houdt in een omgeving waarin eindgebruikers veelgestelde vragen kunnen lezen. Deze omgeving wordt beheerd door Educator.

1.17 "On Premise" Software houdt in Software die geïnstalleerd is op de omgeving van de Klant.

1.18 "In de cloud" Software wordt als een service aangeboden, waarbij alle wijzigingen door Educator worden doorgevoerd. Er vinden geen klantactiviteiten plaats op gebied van installatie- en testwerkzaamheden, tenzij expliciet vooraf afgesproken met de hierboven genoemde contactpersoon.

1.19 "Monitoring" Educator en de SAAS leverancier voeren 24/7 geautomatiseerde monitoring uit om de up-time van het systeem te garanderen. Vanuit de monitoring vindt bij incidenten geautomatiseerde berichtgeving plaats naar de beheerders van Educator.

1.20 "Fout" betekent een gebrek in de programmatuur waardoor deze in belangrijke mate niet meer functioneert volgens de in de Documentatie van de Software opgegeven specificaties.

1.21 "Software" betekent de Educator programmatuur als gespecificeerd in de overeenkomst waarop aan de Klant een licentie verleend is, en waarvan Educator de eigenaar is (of waarop hij licentierechten heeft), inclusief alle Documentatie en Releases, en Service Packs (zoals omschreven in deze Support Policy).

1.22 "Documentatie" houdt in de systeem-helpbestanden of geschreven handleidingen met betrekking tot het gebruik van de Software, evenals zelfstudiegidsen, installatie- en configuratiehandleidingen en alle andere instructie- of documentatiehandleidingen voor de Software die door Educator worden verstrekt en van tijd tot tijd worden geactualiseerd.

2.0 Beschrijving Support

2.1 Beschrijving Support: Support omvat het recht op (1) de ontvangst/gebruik van Releases; (2) tijdens Supporturen: controle, analyse en correctie van Fouten in de Software, d.w.z. Service Packs, in het geval van "In de cloud" geïnstalleerd op de productieomgeving en/of verstrekt aan de klanten van Educator, voor zo ver mogelijk naar aanleiding van een Supportvraag; (3) antwoorden op Informatieverzoeken.

2.2 Omgevingsbeleid: Alle Partijen bij de overeenkomst onderkennen hierbij dat de Educator Software door de Klant gebruikt zal of kan worden in combinatie met producten

Educator

van derden, waartoe ondermeer behoren besturingssystemen en browsers. Hierdoor kan het voorkomen dat één of meer van deze derden zodanige wijzigingen of upgrades in deze producten doorvoert dat Educator mogelijk niet meer al zijn verplichtingen in het kader van de Support kan nakomen. In dergelijke gevallen dient Educator zich naar beste vermogen in te spannen om dit aan zijn Klanten bekend te maken en alternatieve maatregelen voor te stellen. Hier kan het onder meer gaan om een vervroegde actualisatie door middel van een Major Release, Minor Release en/of de implementatie van een Service Pack. Educator spant zich in haar Software te laten functioneren met de meest recente en meest gebruikte browsers. Educator voldoet met haar Software aan de webstandaarden en kan daarmee een goede werking garanderen t.b.v. internet browsers. Eenmaal per jaar bepaalt Educator de koers met betrekking tot te verwachte browsers en bovendien publiceert Educator de ondersteunde browsers online voor aangeboden modules. Voor de Herontwerptool wordt dit vermeld op www.herontwerptool.nl/help.

2.4 Eerste lijns support: Eindgebruikers van Educator zijn in staat vragen / opmerkingen / fouten te melden via het support van de Klant. Educator Klanten richten hiertoe een helpdesk in.

2.3 Tweede lijns support: De Functioneel Beheerders van Educator zijn in staat vragen / opmerkingen / fouten te melden via het supportstelsel van Educator (JIRA)

3.0 Beschikbaarheids- en performanceafspraken

3.1 Toegankelijkheid tot JIRA en de Educator WIKI: De Software is dagelijks toegankelijk van 0.00 tot 24.00 uur met uitzondering van geplande en afgestemde reguliere onderhoudswerkzaamheden en reguliere backup tijden. Meldingen kunnen gelogd te worden via het supportstelsel (JIRA) dagelijks van 0.00 tot 24.00 uur. De beschikbaarheid van het supportstelsel is conform de overeenkomst tussen Educator en Atlassian.

3.2 Beschikbaarheid Educatoromgevingen: Voor de productieomgeving geldt een gemiddelde beschikbaarheid van 99,6% gemeten over de periode van één kalendermaand. Deze beschikbaarheid is conform de overeenkomst tussen Educator en haar hosting partner. Voor andere omgevingen geldt een gemiddelde beschikbaarheid van 95% gemeten over de periode van één kalendermaand. Voor deze omgevingen geldt aanvullend dat er bij storingen op zondag geen reparatie-activiteiten zullen plaatsvinden. Voor hosting geldt dat er 24/7 monitoring plaatsvindt. Bij storingen aan de SAAS omgeving leveren de SAAS leveranciers 24/7 dienstverlening.

3.3 Onderhoud van de Software: In overleg kunnen vooraf weken aangegeven worden waarin geen regulier onderhoud zal plaatsvinden (bijv. examenweken). Periodiek onderhoud is gepland op elke derde woensdag van de maand van 16:00 uur tot 17:00 uur. Downtime in deze periode is maximaal 5 minuten. Service Packs kunnen dagelijks en ongepland uitgevoerd worden. Het installeren van Service Packs wordt minimaal 24 uur van tevoren gecommuniceerd.

3.4 Performance: De laadtijd van de pagina's / responstijd (betekenisvolle respons) van de reguliere gebruikersinterface is gemiddeld lager dan 2 sec. gemeten over de periode van één kalendermaand. De dataloading is afhankelijk van de systeeminrichting en de hoeveelheid data. De laadtijd is minder dan 10 seconden.

3.5 Performancemetingen: Performancemetingen worden met in de markt gangbare toolsets uitgevoerd. Deze metingen zijn uitgangspunt bij het evalueren van de overeenkomst tussen Educator en de Klant. Performancemetingen worden op aanvraag beschikbaar gesteld. In de jaarlijkse klantevaluatie wordt op verzoek de performance besproken.

4.0 Beperkingen support

4.1 Beperkingen Support: Alle communicatie, documentatie en bijlagen in verband met de Support zijn in het Nederlands en/of Engels verkrijgbaar. "Online documentatie" en het

Educator

e-mailadres worden gebruikt voor alle communicatie in verband met de Support. Supportvragen mogen uitsluitend worden ingediend door een Supportcontactpersoon van de Klant. Aanvullende telefonische ondersteuning is mogelijk. Supportvragen met de Prioriteit Kritiek worden hoe dan ook per e-mail gemeld.

4.2 Responstijden: Support is beschikbaar gedurende Supporturen; de volgende Responstijden zijn van kracht:

- Supportvragen met de Prioriteit Kritiek: reactie binnen 2 Supporturen.
- Supportvragen met de Prioriteit Hoog: reactie binnen 8 Supporturen.
- Supportvragen met de Prioriteit Gemiddeld of Laag: reactie binnen 24 Supporturen.

4.3 Oplostijden: De Oplostijden zijn afhankelijk van de Prioriteit:

- Supportvragen met de Prioriteit Kritiek: via een Service Pack, binnen 4 uur start met herstel en binnen 8 uur een oplostermijn aangegeven. Verdere planning in overleg.
- Supportvragen met de Prioriteit Hoog, Gemiddeld of Laag: afhankelijk van de situatie.

4.4 Reactietijden Klant: De Reactietijden Klant op door Educator gestelde vragen zijn afhankelijk van de Prioriteit:

- Supportvragen met de Prioriteit Kritiek: reactie binnen 4 Supporturen.
- Supportvragen met de Prioriteit Hoog, Gemiddeld of Laag: reactie binnen 24 Supporturen.

4.5 Assistentie op locatie: Naar eigen keuze van Educator, doch met de voorafgaande toestemming van de Klant, kan Educator Support aanbieden op de locatie van de Klant. In dat geval dient de Klant aan Educator alle daarmee gepaard gaande reis- en verblijfskosten te vergoeden.

4.6 Beperking op Technisch Support: Technisch Support op storings- en beschikbaarheid van de telefonische helpdesk zijn beperkt tot Supporturen. Op uitdrukkelijke wens van de Klant kunnen de test- en proeftuinomgevingen geïnstalleerd worden bij de standaard provider van Educator. In dat geval gelden de standaard supportvoorwaarden en worden de aanvullende kosten doorbelast aan de Klant. Voor functioneel Support geldt deze beperking niet.

5.0 Uitgesloten diensten

5.1 De Support strekt zich uitsluitend uit tot de hier beschreven diensten. Alle andere diensten die de Klant verlangt (zoals installatie van Software of Releases, Service Packs, implementatie, integratie, migratie, conversie, programmering op maat, training) kunnen op verzoek van de Klant door Educator - of een door Educator goedgekeurde partij - aangeboden worden in het kader van een afzonderlijke overeenkomst tussen de Klant en de daadwerkelijke aanbieder van de dienst.

6.0 Niet aan Educator toerekenbare oorzaken en de gevolgen

6.1 Niet tot de Support behoren diensten die verlangd worden ten gevolge van of in verband met oorzaken die niet aan Educator toerekenbaar zijn: Tot de niet aan Educator toerekenbare oorzaken behoren onder meer de volgende:

- (a) Onjuist gebruik van de Software in afwijking van de door Educator in de relevante Documentatie vastgelegde procedures;
- (b) Wijziging, customisatie, aanpassing van of toevoegingen aan de Software, dan wel pogingen tot wijziging, customisatie, aanpassing van of toevoegingen aan de Software, door welke partij dan ook zonder uitdrukkelijke toestemming van Educator;
- (c) Softwareprogramma's, content op maat, applicaties op maat dan wel op maat gemaakte connectoren die door de Klant of anderen gemaakt zijn dan wel gebruikt worden; en



(d) Niet-ondersteunde software.

Wanneer Educator diensten verleent in verband met een Supportvraag of Informatieverzoek waarvan de oorzaak niet aan Educator toerekenbaar is, of dat niet onder de Support valt, kunnen deze diensten door Educator aan de Klant gefactureerd worden op basis van tijd en materiaal, tegen de alsdan bij Educator geldende tarieven.

7.0 Verantwoordelijkheden van de Klant

7.1 De volgende voorwaarden zijn van toepassing in het geval van "In de cloud":

- (a) De Klant dient alle door Educator verlangde informatie met betrekking tot de Supportvraag aan Educator te verstrekken;
- (b) De Klant dient bij elke Supportvraag de volgende gegevens aan te leveren: (i) korte, duidelijke titel; (ii) omschrijving Fout; (iii) onderdeel van Educator waar de Fout zich voordoet; (iv) welke reproduceerbare stappen uitgevoerd zijn; (v) omgeving waar de Fout zich voordoet (in het geval het de productieomgeving betreft onder vermelding van de persoon die de Fout ondervonden heeft, in het geval het een testomgeving betreft onder vermelding van de gebruikersnaam en wachtwoord van de Gebruiker waarmee de Fout te reproduceren is); (vi) zo nodig het tijdstip waarop de Fout zich voordeed; (vii) eventuele screenshots of filmpje waaruit de Fout blijkt; (viii) de gebruikte browser inclusief versienummer.
- (c) De Klant dient alle ontdekte Fouten in de Software te documenteren en onverwijld aan Educator te melden. Alvorens een Supportvraag in te dienen, dient de Klant te trachten de Fout op de Software te reproduceren; in het foutrapport van de Klant dient te worden vermeld of de Klant erin geslaagd is de Fout op de Software te reproduceren. Is dit niet het geval, dan dient het foutrapport een verklaring te bevatten voor de door de Klant getrokken conclusie dat de Fout aan de Software te wijten is in plaats van de content op maat, applicatie op maat of connectoren op maat. Indien Educator vervolgens vaststelt dat de Fout toch gelegen was in de inhoud op maat, applicatie op maat of connectoren op maat, brengt Educator de dienstverlening aan de Klant in rekening tegen zijn alsdan geldende tarieven op basis van de aan de reactie op de Supportvraag gespendeerde tijd en materialen. De Klant dient alle vereiste maatregelen te nemen om de van Educator ontvangen procedures ter correctie van Fouten in de Software binnen een redelijke termijn na ontvangst door te voeren;
- (d) De Klant dient zijn medewerkers naar behoren te trainen in het Gebruik en de toepassing van de Software;

8.0 Verpanding van Software (escrow)

Op verzoek van de Klant zal Educator, mits de Klant de desbetreffende vergoedingen heeft voldaan, een exemplaar van de laatste Major Release en Minor Release en alle vereiste documentatie deponeren bij een escrowagent in overeenstemming met de geldende algemene voorwaarden voor de verpanding. Onverminderd de genoemde algemene voorwaarden verkrijgt de Klant gedurende de looptijd van de overeenkomst een beperkte licentie op het gebruik van de broncode van de desbetreffende Major Release of Minor Release. De Partijen kunnen voor op maat gemaakte software een verpanding overeenkomen tegen speciale voorwaarden en vergoedingen.

