

Gebruiksovereenkomst

Naam	Kennisnet diensten (categorie C)
Versie	1.1
Datum	11 maart 2019
Referentie	C/«CONTRACT_MARK»

Ondergetekenden:

Stichting Kennisnet, gevestigd en kantoorhoudende aan de Paletsingel 32, 2718 NT Zoetermeer, hierbij vertegenwoordigd door mevrouw M. Mulder-Wigmans, Directeur Operations, hierna te noemen: "Kennisnet",

en

het bevoegd gezag van «ADDRESS_COMPANY», geregistreerd onder bestuursnummer «ADDRESS_NUM1» bij de Dienst Uitvoering Onderwijs van het Ministerie van Onderwijs, gevestigd en kantoorhoudende aan «ADDRESS_MAILADDRESS», te «ADDRESS_ZIPCODE» «ADDRESS_CITY», te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door «ADDRESS_DFUNCTION», «ADDRESS_SURNAME», hierna te noemen: "Onderwijsinstelling".

hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen",

overwegende dat:

- a) Kennisnet de expert en publieke ict-partner is voor het onderwijs bij het efficiënt en effectief inzetten van ict. Met expertise, voorzieningen en innovatie brengt Kennisnet het onderwijs in positie om maximale kracht uit ict te halen. Met de kennis, diensten en experimenten ondersteunt Kennisnet het onderwijs de kwaliteit van het leren te verhogen, de doelmatigheid van het onderwijs te versterken en de transparantie te optimaliseren;
- b) Onderwijsinstelling gebruik wenst te maken van de door Kennisnet aangeboden Dienst zoals omschreven in de bijlage bij deze Gebruiksovereenkomst, hierna te noemen de Dienst;
- c) Aan het gebruik van de Dienst door Kennisnet voorwaarden worden verbonden welke in deze Gebruiksovereenkomst zijn opgenomen. Onderwijsinstelling gaat akkoord met de Gebruiksovereenkomst voordat en doordat zij gebruik gaat maken van de Dienst;
- d) Voor de juiste werking van de Dienst door Onderwijsinstelling persoonsgegevens aan Kennisnet worden doorgegeven. In de verwerkersovereenkomst die bijlage is bij deze overeenkomst zijn de voorwaarden beschreven voor het gebruik van die persoonsgegevens. De verwerkersovereenkomst komt overeen met de model verwerkersovereenkomst die hoort bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy 3.0;
- e) Deze voorwaarden in de plaats treden van alle eerder gemaakte afspraken tussen partijen over gebruik van deze Dienst.

verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1. Definities

1.1 In deze Overeenkomst worden de volgende nader te omschrijven begrippen aangeduid met een hoofdletter:

- a) Accountinformatie: gegevens van en over (Eind)Gebruiker die gebruikt worden om (Eind)Gebruiker te identificeren, authentifieren en mogelijk te autoriseren, zoals maar niet beperkt tot, gebruikersnaam, wachtwoord;
- b) AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming (per 25 mei 2018);
- c) Betrokkene, Verwerker, Derde, Persoonsgegevens, Verwerking van Persoonsgegevens en Verwerkingsverantwoordelijke: de begrippen zoals gedefinieerd in de AVG;

- d) Contactgegevens: gegevens waarmee het voor Kennisnet mogelijk is contact op te nemen met de Gebruiker;
- e) Convenant: de meest recente versie van het convenant "Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy" zoals gepubliceerd op www.privacyconvenant.nl;
- f) Datalek: een inbreuk op de beveiliging, die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstig nadelige gevolgen, dan wel ernstig nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens.
- g) Dienst: de dienst zoals nader omschreven in de dienst-specifieke bijlage bij deze Overeenkomst.
- h) Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst;
- i) Gebruiker: de Onderwijsinstelling / school die gebruik maakt van de Dienst;
- j) Dienstaanbieder: aanbieders en leveranciers van digitale diensten die gebruik maken van de Dienst;
- k) Onderwijsinstelling of School: het bevoegd gezag (schoolbestuur; College van Bestuur) van de school of instelling dat het doel en de middelen van de verwerking van persoonsgegevens vaststelt en kwalificeert als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG;
- l) Overeenkomst: deze Gebruiksovereenkomst die voorwaarden stelt aan het gebruik van de Dienst en welke tot stand komt tussen Kennisnet en Onderwijsinstelling doordat de Gebruiker akkoord gaat met de Gebruiksovereenkomst;
- m) SLS: de meest recente versie van de specificatie van de service levels met een uitwerking van de door Kennisnet geboden dienstverlening. De SLS maakt als bijlage onderdeel uit van de Gebruiksovereenkomst, de meest recente versie is te raadplegen op de website van de Dienst en maakt als Bijlage 1 onderdeel uit van deze Overeenkomst;

Artikel 2. Toepasselijkheid Gebruiksovereenkomst

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de Dienst.
- 2.2 Deze Gebruiksovereenkomst zijn generieke voorwaarden die op alle diensten van Kennisnet van toepassing zijn. Voor iedere dienst van Kennisnet zijn specifieke voorwaarden van toepassing die - per dienst - in een specifieke bijlage worden beschreven, welke bijlage dan bij deze Overeenkomst wordt gevoegd en daar onderdeel van uit zal maken.
- 2.3 Voorafgaand aan het gebruik van de Dienst gaat Gebruiker akkoord met deze Gebruiksovereenkomst waardoor een Overeenkomst tot stand komt.
- 2.4 Onderwijsinstelling is verplicht om deze Gebruiksovereenkomst en bijbehorende Verwerkersovereenkomst rechtsgeldig te laten ondertekenen door het bevoegd gezag van Onderwijsinstelling, dan wel door medewerkers die daartoe door dat bevoegd gezag zijn gevolmachtigd
- 2.5 Op de dienstverlening door Kennisnet is een service level specificatie (SLS) van toepassing.

Artikel 3. Looptijd en beëindiging van de Dienst, wijziging voorwaarden

- 3.1 De Overeenkomst voor gebruik van de Dienst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 3.2 Partijen sluiten ter zake aan aparte Verwerkersovereenkomst die integraal onderdeel uitmaakt van deze Gebruiksovereenkomst.
- 3.3 Gebruiker kan te allen tijde de Overeenkomst beëindigen door zelf het account op te heffen of Kennisnet te berichten het account te willen beëindigen.
- 3.4 Kennisnet kan het gebruik van de Dienst opschorten op grond van de artikelen 4 en 5.
- 3.5 Kennisnet kan met inachtneming van een opzegtermijn van 12 kalendermaanden de Dienst beëindigen zonder dat Kennisnet ter zake van deze beëindiging enige schadevergoeding verschuldigd is. Bij de beëindiging zal Kennisnet zo veel mogelijk rekening houden met de vakantieperiodes.

- 3.6 Kennisnet kan de door haar aangeboden Dienst, Gebruiksovereenkomst en SLS, op ieder moment wijzigen waarbij (een) wijziging(en) niet eerder zal ingaan dan 60 dagen na bekendmaking daarvan op de website van de Dienst. Indien Gebruiker niet (langer) akkoord wil gaan met de wijziging(en), dan heeft de Gebruiker het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de voorgenomen wijzigingen van kracht worden, zoals omschreven in lid 3 van dit artikel.
- 3.7 Kennisnet behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande mededeling de Dienst te wijzigen.

Artikel 4. Rechten en verplichtingen

- 4.1 Kennisnet levert de Dienst "as is" en zal zich naar beste vermogen inspannen de Dienst aan te bieden en beschikbaar te houden.
- 4.2 Kennisnet zal - voor zover nodig - handleidingen of instructies ter beschikking stellen om Gebruiker gebruik te laten maken van de Dienst.
- 4.3 Kennisnet zal zorg dragen voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen zullen, met inachtneming van de stand van de techniek en de kosten gemoeid met de implementatie en de uitvoering van de maatregelen, een passend beschermingsniveau verzekeren, zulks met inachtneming van de risico's die het verwerken van Persoonsgegevens, en de aard daarvan, meebrengen. Kennisnet zal de gebruikers van haar diensten informeren over het gevoerde informatiebeveiligings- en privacy-beleid en de uitkomsten van uitgevoerde onafhankelijke toetsingen (zoals ISO-certificeringen) publiek beschikbaar stellen.
- 4.4 Kennisnet heeft een passend beleid voor de omgang met Datalekken en zal Gebruiker onverwijld informeren in geval er zich een Datalek voordoet met betrekking tot de Dienst en daarmee Gebruiker in staat stellen, indien Gebruiker daartoe wettelijke verplicht is, melding van dit datalek te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens dan wel de Eindgebruiker. Kennisnet zal maatregelen en vervolgstappen nemen om de gevolgen van het Datalek te beperken en om herhaling te voorkomen.
- 4.5 Kennisnet verplicht zich oneigenlijk gebruik van de Dienst tegen te gaan en in het geval (vermoedelijk) oneigenlijk gebruik passende maatregelen te treffen.
- 4.6 Gebruiker is verplicht om zorgvuldig en veilig om te gaan met de Dienst en de identificatie-, authenticatie- en/of autorisatiegegevens die aan Gebruiker is verstrekt in het kader van het gebruik van de Dienst.
- 4.7 Kennisnet heeft het recht nadere (gebruiks-, veiligheids- of procedure) regels en/of beperkingen op te leggen aan gebruik van en (digitale) communicatie over de Dienst. Deze regels of beperkingen kunnen mede inhouden dat Gebruiker van bepaalde digitale communicatiemiddelen juist wel of niet gebruik zal maken, of dat de Gebruiker gebruik zal moeten maken van een door Kennisnet aangewezen elektronische klantomgeving (dashboard).

Artikel 5. Overtreding voorwaarden, en opschorten dienstverlening

- 5.1 In geval van een (vermoedelijke) overtreding van de bepalingen uit de Gebruiksovereenkomst is Kennisnet gerechtigd om passende maatregelen te treffen. Hieronder valt onder meer het weigeren van toegang van Gebruiker tot de Dienst.
- 5.2 Kennisnet heeft het recht zonder nadere aankondiging het gebruik van de Dienst op te schorten indien er sprake is van een mogelijk (beveiligings-)incident, in die zin dat er sprake is van een gebeurtenis die een bedreiging vormt voor de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de Dienst.

Artikel 6. Digitale besluitvorming

- 6.1 Gebruiker en Kennisnet komen overeen dat indien Kennisnet langs elektronische weg om instemming vraagt van Gebruiker voor gebruik van nieuwe diensten of wijzigingen in de dienstverlening of Overeenkomst, de digitale instemming van Gebruiker bindend is als ware die toestemming schriftelijk is verleend.
- 6.2 De administratie van Kennisnet strekt tot bewijs van de digitale communicatie met Gebruiker, behoudens door Gebruiker te leveren tegenbewijs. Kennisnet zal de vastgelegde digitale besluitvorming in haar administratie niet langer bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

- 7.1 Kennisnet biedt de Dienst "as is" aan en aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten, onvolkomenheden, niet beschikbaarheid of schade ontstaan door gebruik van de Dienst.
- 7.2 Gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk voor door de Gebruiker ingevoerde gegevens en geplaatste content. Kennisnet aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.
- 7.3 Aansprakelijkheid van Kennisnet is in alle gevallen beperkt tot het bedrag waar Kennisnet in het desbetreffende geval aanspraak op kan maken bij haar aansprakelijkheidsverzekeraar.

Artikel 8. Klachtenregeling

- 8.1 Klachten over het gebruik en functioneren van de Dienst dienen binnen redelijke termijn te worden gemeld aan de Servicedesk van Kennisnet via support@kennisnet.nl
- 8.2 Kennisnet zal klachten over de werking of het gebruik van de Dienst onderzoeken en indien nodig daarop actie ondernemen.

Artikel 9. Overige bepalingen

- 9.1 Partijen zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de Dienst tot zijn beschikking komt. Dit geldt niet voor informatie die van algemene bekendheid is, voorheen al bekend was, door een derde te goeder trouw ter beschikking is gesteld, dan wel waarvan wettelijke voorschriften vereisen, dat deze bekend gemaakt moet worden.
- 9.2 Partijen verbinden zich in te spannen om eventuele geschillen in der minne te schikken.
- 9.3 Op het gebruik van de Dienst en de Gebruiksovereenkomst is uitsluitend Nederland recht van toepassing. Als domicilie en plaats van uitvoering wordt gekozen voor Zoetermeer.

Artikel 10. Bijlagen

- 10.1 Onderdeel van deze Overeenkomst is de specificatie van de Dienst waar Onderwijsinstelling gebruik van wil maken. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 10.2 Onderwijsinstelling kan gebruik maken van meerdere diensten van Kennisnet, in welk geval deze diensten ook beschreven zullen zijn in een dienst-specifieke bijlage die alsdan onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst.
- 10.3 Voorts maken de SLS en Verwerkersovereenkomst onderdeel uit van de bijlagen bij deze Overeenkomst.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Stichting Kennisnet,

Onderwijsinstelling,

Naam: M. Mulder-Wigmans
Functie: Directeur Operations

Naam: «ADDRESS_SURNAME»
Functie: «ADDRESS_DFUNCTION»

Datum: 11 maart 2019

Datum: 11 maart 2019

*Bijlage Dienst
Bijlage 1: SLS*

Bijlage Onderwijs serviceregister

Deze bijlage behoort bij de Gebruiksovereenkomst Kennisnet diensten. De bijlage maakt daar integraal onderdeel van uit.

Artikel 1. Dienst specifieke definities

- 1.1 Administratie: een specifieke administratie binnen het Administratiesysteem
- 1.2 Administratiesysteem: een door Leverancier aan Onderwijsinstelling geleverd leerling administratiesysteem (LAS) of student informatiesysteem (SIS)
- 1.3 Endpoints: verzameling van adres- en routeringsinformatie waar een Leverancier een specifieke dienst levert. Deze informatie wordt opgeslagen in het Onderwijs serviceregister (OSR).
- 1.4 De Dienst: het Onderwijs serviceregister (OSR)
- 1.5 Gegevens: alle gegevens niet zijnde persoonsgegevens
- 1.6 Leverancier: een aanbieder van een (Administratie)systeem binnen de onderwijsketen zoals maar niet beperkt tot bijvoorbeeld aanbieders van LAS/SIS enz.
- 1.7 Mandaat: relatie tussen Onderwijsinstelling en Leverancier, waarin wordt bepaald dat de Leverancier mag handelen namens de Onderwijsinstelling in het kader van een specifieke dienst.
- 1.8 Onderwijsinstelling: Gebruiker

Artikel 2. Dienstomschrijving

- 2.1 De Dienst genaamd Onderwijs serviceregister (hierna: OSR, de Dienst), fungeert als landelijk register met informatie over Mandaten van Onderwijsorganisaties, Leveranciers en diensten en bijbehorende Endpoints. De Dienst stelt Onderwijsinstellingen in staat Leveranciers te Mandateren voor digitale dienstverlening voor specifieke diensten en om deze Mandaten te onderhouden.
- 2.2 De Dienst stelt Leveranciers in staat om adres- en routeringsinformatie voor de diensten die zij aan een Onderwijsinstelling leveren te registreren en bij te werken zodat afnemers van de dienst deze kunnen vinden.

Artikel 3. Gebruik OSR door Onderwijsinstelling

- 3.1 Het gebruik van de Dienst door Onderwijsinstelling is beperkt tot het gebruik zoals omschreven in lid 1 van het voorgaande artikel.
- 3.2 De Onderwijsinstelling dient een medewerker aan te wijzen welke belast is met, namens de Onderwijsinstelling beheren van de Gegevens in het OSR en het Mandateren van Leveranciers zodat deze Leveranciers Endpoints voor een specifieke dienst kunnen aanmaken. Onderwijsinstelling en Leverancier sluiten hiertoe desgewenst een overeenkomst.
- 3.3 Onderwijsinstelling vrijwaart Kennisnet voor door Leverancier bij het aanmaken en beheren van Endpoints gemaakte fouten.
- 3.4 Onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor:
 - Het aanwijzen van een medewerker welke belast is met het aanmaken en het beheer van het OSR.
 - Het juist invoeren en beheren van Mandaten, waaronder het doorgeven van wijzigingen met betrekking tot afgegeven Mandaten.
 - Het Mandateren van de Leverancier(s) van haar keuze om voor haar Onderwijsinstelling Endpoints aan te maken.
 - Het tijdig controleren en indien nodig, laten corrigeren van de in de Dienst opgenomen informatie over haar Onderwijsinstelling.

- Het toekennen van een uniek kenmerk aan elke Administratie die de Onderwijsinstelling inzet voor een specifieke dienst.
- 3.5 Leverancier en Onderwijsinstelling staan met elkaar in contact.
- 3.6 Indien een Leverancier kwalificeert als Verwerker voor de Onderwijsinstelling is het aan de Onderwijsinstelling en de Leverancier een toereikende Verwerkersovereenkomst te sluiten.

Artikel 4. Verplichtingen Kennisnet

- 4.1 Kennisnet is verantwoordelijk voor:
- Het invoeren en actualiseren van de informatie over Onderwijsinstellingen in het OSR op basis van door DUO aangeleverde Gegevens.
 - Het invoeren en actualiseren van de informatie over de aangesloten Leveranciers in het OSR.
 - Beschikbaar stellen van de in het OSR geregistreerde Mandaten en Endpoints aan Onderwijsinstellingen, Leveranciers en andere partijen.
 - Het bijhouden en verantwoorden van gemaakte wijzigingen in de registraties van aangewezen medewerkers, Mandaten en Endpoints.
- 4.2 Kennisnet voert het overzicht van Onderwijsinstellingen in op basis van DUO Open Data/RIO.

Artikel 5. Verplichtingen Leverancier

- 5.1 De gemandateerde Leverancier is verantwoordelijk voor:
- Het periodiek en tijdig controleren en indien nodig, laten corrigeren van de in het OSR opgenomen informatie over zichzelf.
- 5.2 Leverancier verplicht zich om op basis van het door Onderwijsinstelling afgegeven Mandaat zorg te dragen voor:
- Het invoeren van Endpoints voor de betreffende Onderwijsinstelling t.b.v. de betreffende dienst.
 - Het beheren van de Endpoints.
 - Controle op Gegevens en kenmerken van de door hen geleverde Administratiesystemen en daarvan onderdeel uitmakende Administraties.
- 5.3 Leverancier verplicht zich tot het zorgvuldig aanmaken en gebruiken van Endpoints ten einde de Onderwijsinstelling in staat te stellen de Dienst en diensten te gebruiken.

Artikel 6. Fouterstel

- 6.1 Indien de Onderwijsinstelling de verkeerde Leverancier Mandateert dient de aangewezen medewerker dit te herstellen.
- 6.2 Indien de in het OSR ingevoerde Gegevens (welke gebaseerd zijn op door DUO aangeleverde Gegevens) zoals bedoeld in art 4 lid 2 niet correct of niet volledig zijn dient de Onderwijsinstelling wijzigingen aan DUO door te geven.

Artikel 7. Verwerkte (persoons)gegevens

- 7.1 In het kader van de Dienst is Kennisnet aan te merken als Verwerkingsverantwoordelijke. Kennisnet verwerkt ten behoeve van de Dienst van aangewezen medewerker de volgende persoonsgegevens:
- Voornaam, achternaam, tussenvoegsel (optioneel)
 - Gebruikersnaam
 - E-mailadres

- Telefoonnummer
- 7.2 Het doel van voornoemde verwerking van persoonsgegevens:
- Controle op door aangewezen medewerkers gegeven Mandaten;
 - Het kunnen benaderen van Onderwijsinstelling voor ondersteuning en beheer en mededelingen over de Dienst.
- 7.3 Grondslag verwerking van persoonsgegevens: overeenkomst.
- 7.4 Daarnaast legt Kennisnet onder andere de volgende Gegevens van de Onderwijsinstelling vast:
- Identificerende Gegevens (BRIN, OIN, bestuursnummer)
 - Naam van onderwijsinstellingen en besturen
 - Informatie over de relatie tussen Onderwijsinstelling en Leveranciers (Mandaten).
- 7.5 Daarnaast legt Kennisnet onder andere de volgende Gegevens van de Onderwijsinstelling met betrekking tot Leveranciers en diensten vast:
- OIN Leverancier
 - Naam Administratiesysteem, omschrijving
 - Mandaat + Ingangsdatum, einddatum
 - Endpoint + Ingangsdatum, einddatum (url, administratiekenmerk)

Artikel 8. Intellectueel eigendomsrecht

- 8.1 Het gebruik van hyperlinks naar (pagina's van) de Dienst is toegestaan, mits te allen tijde duidelijk wordt gemaakt dat het om een getoonde pagina c.q. Dienst van Kennisnet gaat.
- 8.2 Op (onderdelen van) de Dienst rusten intellectuele eigendomsrechten, zoals maar niet beperkt tot auteurs- en merkenrecht, waarvan Kennisnet rechthebbende is. Het is toegestaan de Dienst zelf te gebruiken en op een beeldscherm te laden, bekijken en desgewenst af te drukken. Iedere andere openbaarmaking of verveelvoudiging al dan niet voor commercieel hergebruik zoals: verspreiden, verzenden, opnemen in een ander werk, netwerk of website, tijdelijke of permanente reproductie, vertalen of bewerken of anderszins is niet toegestaan, tenzij Kennisnet daar expliciet toestemming voor geeft.
- 8.3 De database en software die de Dienst vormen zijn eigendom van Stichting Kennisnet.
- 8.4 Kennisnet is niet verantwoordelijk voor door Onderwijsinstelling, (Eind)Gebruiker(s), Leveranciers of derden ingevoerde Gegevens

Artikel 9. Algemeen

- 9.1 In afwijking van de Gebruiksovereenkomst komen Partijen overeen dat in het kader van de Dienst:
- Overweging D komt te vervallen;
 - De verwerkersovereenkomst zoals genoemd in artikel 2 lid 4, 3 lid 2 en 10 lid 3 komt te vervallen.
- 9.2

Service Level Specificatie

Dienstverlening Kennisnet

Inhoud

1.	INLEIDING	2
1.1.	Introductie.....	2
2.	BESCHIKBAARHEID	3
2.1.	Beschikbaarheid Diensten.....	3
2.2.	Ketenafhankelijkheid	3
3.	ONDERSTEUNING.....	3
3.1.	Kennisnet support	3
4.	STORINGEN.....	4
4.1.	Prioriteitstelling.....	4
4.2.	Storingsafhandeling	4
4.3.	Betrouwbaarheid	5
4.4.	Escalatie	5
5.	ONDERHOUD.....	5
6.	AANPASSINGEN SLS	6
BIJLAGE 1	DEFINITIELIJST	7
BIJLAGE 2	PRIMAIRE FUNCTIES PER DIENST.	9

1. Inleiding

1.1. Introductie

Deze (SLS) maakt onderdeel uit van de Overeenkomst zoals die tussen Kennisnet en haar Dienstafnemers tot stand is gekomen. In geval van tegenstrijdigheden gaan de bepalingen van de Overeenkomst voor op deze SLS. De in de SLS met een hoofdletter aangeduide begrippen worden gedefinieerd in de definitielijst in Bijlage 1 van deze SLS.

In deze SLS beschrijft Kennisnet haar dienstverlening en de Beschikbaarheid daarvan zo helder en meetbaar mogelijk. Deze SLS is van toepassing op de in bijlage 2 opgenomen Diensten.

2. Beschikbaarheid

2.1. Beschikbaarheid Diensten

Deze SLS geeft een beschrijving van de prestaties, waar Kennisnet naar streeft bij het aanbieden van haar Diensten. De prestaties van de Diensten worden (onder andere) gemeten aan de hand van de prestatie-indicatoren Beschikbaarheid en Betrouwbaarheid.

Het aantal minuten niet-beschikbaarheid wordt bepaald door het moment van optreden van een Storing tot aan het herstel van de Dienst, waarbij op maandbasis de totale niet-beschikbaarheid gelijk is aan de som van afzonderlijke minuten niet-beschikbaarheid in de betreffende maand.

Bij een Storing is sprake “van het niet-beschikbaar zijn” van primaire functie(s), zoals beschreven in 'Primaire functies per Dienst' (Bijlage 2). De beschikbaarheidscijfers worden op maandbasis bepaald, exclusief geplande onderhoudswerkzaamheden aan de dienstverlening.

Voor Beschikbaarheid hanteert Kennisnet het volgende:

Prestatie-indicator	Streefwaarde op maandbasis
Beschikbaarheid	100% (ondergrens 99,5%)

Kennisnet stelt altijd alles in het werk om de Hersteltijd zo kort mogelijk te laten zijn.

2.2. Ketenaafhankelijkheid

Kennisnet onderkent ketenaafhankelijkheid van haar eigen toeleverancier voor internetconnectiviteit. Het onderhoudsvenster van de toeleverancier voor internetconnectiviteit van Kennisnet is dinsdag 5:00-7:00 uur. In principe vinden alle werkzaamheden plaats in dit onderhoudsvenster voor de netwerkdiensten, Werkzaamheden, die buiten het onderhoudsvenster moeten worden uitgevoerd, omdat ze bijvoorbeeld langer duren, worden minimaal vijf Werkdagen van te voren aangekondigd. Kennisnet zal deze geplande werkzaamheden eveneens communiceren op haar support website <https://support.kennisnet.org>.

3. Ondersteuning

3.1. Kennisnet support

Voor het melden van Storingen, problemen en wijzigingen of het stellen van vragen over de dienstverlening heeft Kennisnet een afdeling support ingericht. Kennisnet support bewaakt de afhandeling van incidenten, problemen en wijzigingen en beantwoordt of zorgt voor beantwoording van de gestelde vragen.

Kennisnet support is geopend op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur en is telefonisch bereikbaar op 0800 321 22 33 of via e-mail: support@kennisnet.nl.

Veel gestelde vragen en statusinformatie m.b.t. de dienstverlening waaronder meldingen betreffende werkzaamheden of Storingen zijn te vinden en/of te volgen op <https://support.kennisnet.org>.

Bij een ernstige calamiteit waarbij de dienstverlening van Kennisnet volledig onbereikbaar is zal een tijdelijke informatiesite, <https://grotestoring.kennisnet.nl>, worden ingezet ten behoeve van de status en nadere berichtgeving.

4. Storingen

4.1. Prioriteitstelling

De volgende prioriteitsstelling wordt gehanteerd:

Niveau	Type	Omschrijving
Prioriteit 1	Dienst volledig niet Beschikbaar of een of meerdere Primaire functies van de Dienst zijn niet beschikbaar.	Door de Storing zijn de Primaire functies van de Dienst niet Beschikbaar en er is geen andere oplossing of alternatief beschikbaar. -> het merendeel van de gebruikers kan gebruik maken van de Primaire functies van de Dienst.
Overige Storing	Dienst is gedeeltelijk niet Beschikbaar. Primaire functies van de Dienst functioneren nog wel.	Door de Storing werkt een secundaire functie van de Dienst niet. -> Een deel van de gebruikers kan geen gebruik maken van de Dienst.

Zie ook bijlage 2 Primaire functies per Dienst

4.2. Storingsafhandeling

Voor de storingsafhandeling worden de volgende prestatie-indicatoren gehanteerd: Responstijd en Hersteltijd.

Responstijden

Tijd tussen het aanmaken van het storingsticket en een eerste terugkoppeling. De genoemde Responstijden gelden gedurende het Support-window. Kennisnet streeft naar de volgende Responstijden:

	Prioriteit 1	Overige Storing
Maximale Responstijd	30 min	1 uur
Type Communicatie	Actief uitgaand, diverse kanalen o.a. naar Contactpersonen	https://support.kennisnet.org

Hersteltijden

De Hersteltijd is de tijd tussen het registreren van de melding of constatering van de Storing en het moment waarop de Dienst hersteld is. De genoemde hersteltijden gelden gedurende het Support-window.

Kennisnet streeft naar de volgende Hersteltijden:

	Prioriteit 1	Overige Storing
Maximale Hersteltijd	Binnen 8 uur	5 werkdagen

4.3. Betrouwbaarheid

De prestatie-indicator Betrouwbaarheid wordt uitgedrukt in het maximaal aantal Storingen van een bepaalde prioriteit per maand.

De Storingen van verschillende prioriteiten worden onafhankelijk van elkaar beschouwd. Dit wil zeggen dat wanneer er in een maand reeds een prioriteit 1 Storing is opgetreden, er nog steeds Storingen van overige prioriteit mogen optreden, alvorens de Dienst als onbetrouwbaar wordt aangemerkt. Indien Storingen de maximale aantallen overschrijden en de Dienst als onbetrouwbaar kan worden aangemerkt, onderneemt Kennisnet correctieve acties.

	Prioriteit 1	Overige verstoringen
Maximaal aantal Storingen per maand	2	4
Maximaal aantal Storingen per jaar	6	12

Bij Kennisnet vinden wij de veiligheid van onze systemen erg belangrijk. Graag verwijzen we naar onze responsible disclosure: <https://www.kennisnet.nl/responsible-disclosure/>

4.4. Escalatie

Indien de afspraken uit deze SLS niet worden waargemaakt, waarbij escalatie noodzakelijk geacht wordt, kan het onderstaande escalatieschema worden gevolgd.

	Kennisnet	Dienstafnemers
Niveau 1:	Support: E: support@kennisnet.nl T: 0800 - 321 22 33	Contactpersoon Operationeel niveau*
Niveau 2: (bij geen voortgang op reactie niveau 1)	Eindverantwoordelijk exploitatie: T 079 - 329 6601 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon Management niveau*
Niveau 3: (bij geen voortgang op reactie niveau 2)	Directie: T: 079 - 329 6861 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon directie/bestuursniveau*

*Door Dienstafnemer aan te melden bij Kennisnet support en/of via haar Diensten

Algemene klachten over de dienstverlening, service of afhandeling kunt u melden via het emailadres: Klachten@kennisnet.nl.

5. Onderhoud

Voor het verbeteren en storingsvrij houden van de dienstverlening voert Kennisnet regelmatig gepland onderhoud uit op de Diensten.

Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de Diensten, die kunnen leiden tot niet-beschikbaar zijn van de dienstverlening worden minimaal vijf Werkdagen van tevoren bekend gemaakt via de website van Kennisnet (<https://support.kennisnet.org/>) en middels directe communicatie naar de Contactpersonen.

Kennisnet streeft er naar dat de totale tijd, waarin een Dienst niet-beschikbaar is door onderhoud, wordt beperkt tot hooguit 6 uur per maand. Onderhoudswerkzaamheden worden altijd buiten het Support window uitgevoerd.

6. Aanpassingen SLS

De SLS is een levend document, zodat steeds de laatste inzichten kunnen worden opgenomen. De meest recente versie inclusief de wijzigingshistorie is beschikbaar op <https://kn.nu/sls>.

Deze SLS kan te allen tijde eenzijdig door Kennisnet worden aangepast. Bij wijzigingen zal Kennisnet zo mogelijk rekening houden met de (zakelijke) belangen van Dienstafnemers. Zij worden tijdig geïnformeerd over wijzigingen. Een gewijzigde SLS treedt in werking 60 dagen na bekendmaking daarvan.

Bijlage 1 Definitielijst

Beschikbaarheid

De mate waarin een Dienst conform de dienstspecificaties toegankelijk en bruikbaar is voor Dienstafnemers. De Beschikbaarheid wordt als een percentage gepresenteerd, waarbij tenzij anders vermeld, wordt uitgegaan van 24 x 7 dienstverlening.

Betrouwbaarheid

De mate waarin een dienst zonder of met een beperkt aantal verstoringen storingen draait, wordt uitgedrukt in het maximaal aantal storingen van een bepaalde prioriteit per maand waarbij de storingen van verschillende prioriteiten onafhankelijk van elkaar worden beschouwd.

Dienst

De door Kennisnet geleverde dienstverlening zoals opgenomen in bijlage 2.

Dienstafnemer

Een partij, niet zijnde een natuurlijke persoon, die gebruik maakt van een Kennisnet Dienst.

Contactpersonen

Bij Kennisnet voor actieve communicatiedoeleinden geregistreerde personen.

Hersteltijd

De tijd tussen het registreren of constatering van de Storing en het moment waarop de dienstverlening hersteld is.

Onderhoudsvenster

Periode waarbinnen gepland (preventief) onderhoud aan systemen en applicaties kan worden uitgevoerd dat kan leiden tot geen of verminderde beschikbaarheid van de diensten.

Overeenkomst

De Overeenkomst, die tot stand komt tussen Kennisnet en Dienstafnemers door het akkoord gaan met de voorwaarden.

Primaire functies per Dienst

De bij deze algemene Kennisnet SLS behorende bijlage 2 specificeert welke primaire functies van de specifieke Dienst levert en waarop gemonitord wordt.

Responstijd

Tijd tussen het aanmaken van het ticket en het verzenden van een notificatie naar de aanmelder en het starten van de communicatie.

Storing

Elke gebeurtenis (verstoring) die afwijkend is of bedreigend is voor de (Primaire) functie van een Dienst waarbij er sprake is van geen of verminderde beschikbaarheid van een dienst als geheel of onderdelen daarvan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen prioriteit 1 storingen en overige storing.

Support window

Werkdagen van 8:00 tot 18:00 uur CET

Werkdagen

Kalenderdagen, behalve zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Tevens valt de jaarlijkse collectieve sluiting van Kennisnet tussen Kerst en Oud en Nieuw ook buiten de werkdagen.

Bijlage 2 Primaire functies per Dienst.

Van alle Diensten worden de Primaire functies 24x7 gemonitord. Deze monitoring is te raadplegen via <https://monitor.bks.kennisnet.nl/>

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de Diensten de daarbij horende Primaire functies

Dienst	Primaire functie
Edurep	Zoeken op een miljoen leerobjecten derden middels API (geen eigen front-end)
Edurep Delen	Repository van lesmateriaal in de vorm van bestanden op basis van open licentie
Eduroam	Verificatie van Wifi toegang tot aangesloten Eduroam locaties.
Eduterm (voorheen OBK-API)	API voor het uitvragen van begrippen uit het onderwijsdomein voor labelling en zoeken.
Entree Accounts	Inloggen met een Entree account
Entree Federatie	Inloggen met een School-account
KennisnetWijzer	Tools voor professionalisering op het gebied van ict-gebruik binnen besturen.
Metaplus /BME	Toekennen van metadata aan leerobjecten
Nummervoorziening	Genereren van Stam pseudoniemen Genereren van ECK ID's (keten pseudoniemen)
OSO (overstapserviceonderwijs.nl)	Aanbieden van informatie over OSO
OSO (Mijn OSO)	Biedt besturen en scholen een afgeschermd, online omgeving met de eigen gegevens
OSO (Traffic Center, KVS))	Faciliteert technische uitwisseling van leerlinggegevens tussen (de Las-sen van) scholen
OSR (Onderwijs serviceregister)	OSR fungeert als landelijk register met informatie over mandaten van onderwijsorganisaties, leveranciers en diensten en bijbehorende endpoints. De dienst stelt onderwijsinstellingen in staat leveranciers te mandateren voor digitale dienstverlening voor specifieke diensten en om deze mandaten te onderhouden. De endpoints worden gebruikt voor routing van berichten ten behoeve van specifieke diensten.
Portal (Kennisnet.nl)	Aanbieden van informatieve web content
Wikiwijs portal	Aanbieden van informatieve webpagina's over wikiwijs met verwijzingen naar onderliggende applicaties (Zoeken en Maken)
Wikiwijs maken	Auteursomgeving voor lesmateriaal Presentatieomgeving voor lesmateriaal Engine voor uitlevering lesmateriaal middels diverse open standaarden.
Wikiwijs zoeken	Zoeken op leermiddelen middels metadata
Leraar24	Aanbieden van professionaliseringsmateriaal middels video en web content.
Vensters (Vensters.nl)	Aanbieden van informatie over Vensters
Vensters (Mijn Scholen op de kaart)	Via Mijn Scholen op de kaart kunnen besturen/scholen gegevens presenteren op de website Scholen op de kaart. Ook vinden zij hier extra informatieproducten.
Vensters (Scholenopdekaart.nl)	Aanbieden informatie over alle scholen in het PO en VO
VVA – koppelpunt VO	Een dienst die het mogelijk maakt om op een veilige en betrouwbare manier berichten tussen vo/vavo- en mbo-instellingen dan wel vo/vavo instellingen en gemeenten uit te wisselen en waarmee onderwijsinstellingen uitvoering kunnen geven aan de op hen rustende verplichtingen voortvloeiende uit de wet vroegtijdige aanmelddatum en toelatingsrecht mbo.
Informatie Encyclopedie	Aanbieden van informatie over de indicatoren in het MBO

MBO Transparant	Via MBO Transparant publiceren besturen in het MBO informatie over het betreffende MBO bestuur
-----------------	--