

Contactgegevens: gegevens waarmee het voor Kennisnet mogelijk is contact op te nemen met de Gebruiker.

- H Convenant: de meest recente versie van het convenant "Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy" zoals gepubliceerd op www.privacyconvenant.nl
- I 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.
- J Dienst: de dienst zoals nader omschreven in de dienst-specifieke bijlage bij deze Overeenkomst.
- K Eindgebruiker: de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de Dienst.
- L Gebruiker: de Onderwijsinstelling / school die gebruik maakt van de Dienst.
- M * H E U X L N V R Y H U H H Q N ~~Per de Voorwaarden van Kennisnet op Gebruik~~
gebruik van de Dienst.
- N Dienstaanbieder: aanbieders en leveranciers van digitale diensten die gebruik maken van de Dienst;
- l) 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;
- m) Overeenkomst: deze Gebruiksovereenkomst die tot stand komt tussen Kennisnet en Onderwijsinstelling doordat de Gebruiker akkoord gaat met de Aansluitvoorwaarden.
- n) 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 voorwaarden, waarna door de aanvaarding van de Gebruikersvoorwaarden door Gebruiker 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 Gebruikersvoorwaarden.
- 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, Gebruikersvoorwaarden 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 Gebruikersvoorwaarden is Kennisnet gerechtigd om passende maatregelen te treffen om de overtreding te beëindigen. 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 Gebruikersvoorwaarden 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: 28 mei 2018

Datum: 28 mei 2018

Bijlage Dienst
Bijlage 1: SLS

Concept

Bijlage Nummervoorziening

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

Dienstspecifieke definities

- a) Dienstaanbieder:
de leverancier van de Onderwijsinstelling zoals de leverancier van het leerlingadministratiesysteem of leerlingvolgsysteem van de Onderwijsinstelling;
- b) Identificerende gegevens van Medewerkers:
Het GUID (Globally Unique Identifier) in combinatie met het de eerste 4 cijfers van het 6-cijferig BRIN cijferige BRIN.
- c) ECK iD:
Ketenpseudoniem van een Leerling of Medewerker in de educatieve contentketen, bestemd voor gebruik in de educatieve contentketen, bestemd voor het opslaan en doorgeven van persoonsgegevens ten behoeve van het bestellen en leveren van leermiddelen, de toegang tot leermiddelen, het gebruik, opslaan en het doorgeven van leer- en toetsresultaten;
- d) Gebruiksovereenkomst:
voorwaarden voor scholen voor het gebruik van de Dienst.
- e) Ingevoerde Data:
door Onderwijsinstelling ingevoerde gehashte PGN's en/of ingevoerde Identificerende gegevens van Medewerkers
- f) Ketenpseudoniem:
de door de Nummervoorziening gegenereerde unieke, persistente en niet direct tot de persoon herleidbaar samengestelde reeks van cijfers en letters, om Leerlingen en Medewerkers te identificeren, gebaseerd op het Stampseudoniem.
- g) Leerlingen:
persoon die onderwijs volgt aan een Onderwijsinstelling.
- h) Medewerker:
persoon in dienst of werkend in opdracht van een Onderwijsinstelling.
- i) Nummervoorziening:
de dienst die unieke, persistente en niet direct tot de persoon herleidbare pseudoniemen levert voor gebruik in de Educatieve leermiddelenketen (zoals nader omschreven in artikel 11);
- j) PGN:
het door de minister van OCW uitgegeven onderwijsnummer dan wel, afgeleide van het Burgerservicenummer (BSN) zoals bedoeld in de Wet algemene bepalingen Burgerservicenummer;
- k) Stampseudoniem:
een door de Onderwijsinstelling eenmalig gegenereerd pseudoniem gebaseerd op het PGN, bestemd om met dit Stampseudoniem nieuwe Ketenpseudoniemen te genereren in het kader van het onderwijs en de begeleiding van leerlingen.

Artikel 1. Dienstomschrijving

- 1.1 De Nummervoorziening levert een uniek, persistent en niet direct tot de persoon herleidbaar Stampseudoniem en Ketenpseudoniem.
- 1.2 Onderwijsinstellingen geven Dienstaanbieder opdracht tot het aanleveren van één of meer PGN's en/of Stampseudoniemen van Leerlingen en/of Medewerkers aan de Nummervoorziening, waarna de Nummervoorziening die gegevens pseudonimiseert tot een Stampseudoniem respectievelijk Ketenpseudoniem.

- 1.3 Het gebruik van de Nummervoorziening door Dienstaanbieder is beperkt tot het in opdracht van de Onderwijsinstelling uitvoeren van handelingen zoals omschreven in dit artikel.
- 1.4 Om bovengenoemd doel te verwezenlijken biedt de Nummervoorziening de volgende diensten:
 - a) Aanmaken van een Stampseudoniem op basis van het PGN dan wel onderwijsnummer. Wanneer er geen PGN of onderwijsnummer beschikbaar is dan is de afspraak een GUID te gebruiken;
 - b) Aanmaken individuele Ketenpseudoniemen op basis van externe identiteiten van Leerlingen of Medewerkers;
 - c) Aanmaken reeksen Ketenpseudoniemen;
 - d) Het bieden van ondersteuning bij het wijzigen van een BSN/PGN/OWN zodat het Ketenpseudoniemen ongewijzigd blijft.
- 1.5 Kennisnet kan de Nummervoorziening wijzigen waardoor er - naast het ECK iD - nieuwe Ketenpseudoniemen voor andere ketens geleverd kunnen worden, wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd en zo nodig met Dienstaanbieder afgestemd.
- 1.6 Het gebruik van de Nummervoorziening is kosteloos, eventuele kosten om de software van Dienstaanbieder aan te sluiten op de Nummervoorziening, zijn voor rekening van Dienstaanbieder.

Artikel 2. Verplichtingen Onderwijsinstelling

- 2.1 De Onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor het aanleveren en gebruik van het juiste PGN van haar Leerlingen.
- 2.2 In geval van gebruik van de Nummervoorziening voor het genereren van een Stampseudoniem of Ketenpseudoniem voor Leerlingen, zal Onderwijsinstelling de te gebruiken PGN's eerst succesvol laten valideren door DUO, alvorens deze (versleutelde) PGN's aan de Nummervoorziening worden aangeboden. Dit kan via de reguliere procedures van de Dienstaanbieder(s) van de Onderwijsinstelling.
- 2.3 Onderwijsinstelling dient voor het gebruik van de Nummervoorziening ten behoeve van een Ketenpseudoniem voor een Medewerker, Identificerende gegevens van Medewerker aan te bieden aan de Nummervoorziening waarbij de Onderwijsinstelling verantwoordelijk is voor het juist aanleveren van deze gegevens.
- 2.4 Onderwijsinstelling is verplicht om toereikende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen te (laten) treffen om de verwerking van gegevens met de Nummervoorziening veilig te laten plaatsvinden.

Artikel 3. Intellectueel eigendomsrecht

- 3.1 De intellectuele eigendomsrechten rustend op de door Onderwijsinstelling ingevoerde en uitgewisselde gegevens zoals Stampseudoniem en Ketenpseudoniem, berusten bij de Onderwijsinstelling.
- 3.2 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 is.
- 3.3 Op de software van de Dienst rusten intellectuele eigendomsrechten, zoals maar niet beperkt tot auteurs- en merkenrecht, waarvan Kennisnet rechthebbende is.
- 3.4 Het is Dienstaanbieder binnen dit gebruiksrecht toegestaan de software van de Nummervoorziening te integreren in haar eigen software. Door dit gebruik en deze integratie gaat in geen geval het auteursrecht rustend op de software van de Dienst over op Dienstaanbieder.
- 3.5 Kennisnet garandeert dat het gebruik van de Nummervoorziening door Dienstaanbieder geen inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht of daaraan verwant recht van derden.
- 3.6 In geval van faillissement of ontbinding van Kennisnet, zal Kennisnet (delen van) de aan de Nummervoorziening ten grondslag liggende broncode beschikbaar stellen teneinde de continuïteit van de Nummervoorziening te garanderen.

Artikel 4. Privacy

- 4.1 In het kader van het gebruik van de Nummervoorziening, is de Onderwijsinstelling de Verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in de AVG. Kennisnet en Dienstaanbieder de zijn ieder voor zich Verwerker voor deze Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.2 Onderwijsinstelling is verplicht om met zowel Kennisnet als Dienstaanbieder een Verwerkersovereenkomst te sluiten.
- 4.3 De Verwerkersovereenkomst met Kennisnet is bijgesloten bij deze Overeenkomst en maakt daar onlosmakelijk onderdeel van uit.
- 4.4 Verwerking van het PGN, Stampseudoniem, Ketenpseudoniemen (waaronder het ECK iD) zijn aan te merken als verwerkingen van persoonsgegevens die vallen onder de met Kennisnet respectievelijk Dienstaanbieder af te sluiten Verwerkersovereenkomst. Onderwijsinstelling geeft Kennisnet en Dienstaanbieder opdracht om deze persoonsgegevens met elkaar uit te wisselen.

Concept

Concept

Service Level Specificatie

Dienstverlening Kennisnet

Inhoud

1.	INLEIDING.....	2
1.1.	Introductie	2
2.	Beschikbaarheid	2
2.1.	Beschikbaarheid Diensten	2
2.2.	Ketenafhankelijkheid.....	2
3.	Ondersteuning	3
3.1.	Kennisnet support	3
4.	Storingen	3
4.1.	Prioriteitstelling	3
4.2.	Storingsafhandeling	3
4.3.	Betrouwbaarheid.....	4
4.4.	Escalatie	4
5.	Onderhoud.....	4
6.	Aanpassingen SLS	5
Bijlage 1	Definitielijst.....	6
Bijlage 2	Primaire functies per Dienst.....	7

1. Inleiding

1.1. Introductie

Deze Service Level Specificatie (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%)

Bij overmacht kan bovenstaande Beschikbaarheid niet gehaald worden. Kennisnet stelt dan alles in het werk om de Hersteltijd zo kort mogelijk te laten zijn.

2.2. Ketenafhankelijkheid

Kennisnet onderkent ketenafhankelijkheid 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

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: E escalatieniveau2@kennisnet.nl T 079 - 329 6601 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon Management niveau**
Niveau 3: (bij geen voortgang op reactie niveau 2)	Directie: E: escalatieniveau3@kennisnet.nl * T: 079 - 329 6602 (schakelt door naar mobiel)	Contactpersoon directie/bestuursniveau**

* Buiten kantoor tijden is het alleen mogelijk telefonisch te escaleren.

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

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.

Concept

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
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
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
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