

E-Portfolio **VIER**

E-Portfolio **VIER**

Service Level Agreement

Auteur: OBA MileStones B.V.
Versie: 20081209

Onderwerp van de overeenkomst

OBA MileStones BV, gevestigd en kantoorhoudend aan de Haansbergseweg 30 te 5121 LJ Rijen, zal diensten leveren aan De Ortolaan, Het Kwadrant en Risse Groep, welke in samenwerking met OBA MileStones in het Kennisnet-project E-Portfolio VIER de applicatie www.milestoneseportfolio.nl hebben gerealiseerd, hierna te noemen de projectpartners, tegen vergoedingen en onder voorwaarden en bedingen zoals vermeld in deze overeenkomst, de FENIT voorwaarden en de eventueel bijgevoegde bijlagen; welke de projectpartners dan gelezen hebben en bij ondertekening van deze overeenkomst volledig aanvaardden.

Artikel 1 Dienstenomschrijving

- 1.1 OBA MileStones zal aan de projectpartners een computersysteem (server) ter beschikking stellen in de door haar gehuurde serverruimte/datacenter te Amsterdam Zuid Oost
- 1.2 OBA MileStones heeft op genoemde server de applicatie www.milestoneseportfolio.nl ontworpen, gebouwd en voor gebruik open gesteld voor de projectpartners en meer expliciet de doelgroep Cluster IV. Doel van dit systeem is het bieden van een digitaal platform voor de leerling teneinde de leerling te begeleiden middels genoemd portfolio systeem naar kwalificering, diplomering, vervolgstudie alsmede arbeid
- 1.3 OBA MileStones zal op genoemde server periodieke – en incidentele werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van de projectpartners conform de specificaties die beschreven zijn bij Artikel 8 van deze overeenkomst. Zaken die niet beschreven zijn in dit document vallen buiten deze overeenkomst en zijn voor rekening – en verantwoording van Projectpartners
- 1.4 OBA MileStones houdt de helpdesk ter ondersteuning van de projectpartners in stand tot einde van deze overeenkomst

Artikel 2 Dienstenniveaus

- 2.1 OBA MileStones garandeert een minimale uptime van 99,9% op jaarbasis op de beschikbaar gestelde SSL beveiligde Internetconnectie www.milestoneseportfolio.nl
- 2.2 OBA MileStones verplicht zich om voldoende bandbreedte in te kopen om de bij Artikel 8 gespecificeerde hoeveelheid aan vrij dataverkeer en 200% hier overheen aan zogenaamde 'bursts' te kunnen verwerken
- 2.3 De prestaties van de applicatie www.milestoneseportfolio.nl alsmede van de op de server daartoe geïnstalleerde software worden gewaarborgd door de versies van het zogenaamde 'operating system' en geïnstalleerde software zo recent mogelijk te houden als wenselijk of noodzakelijk wordt geacht. Dit zal uitgevoerd worden conform de periodieke werkzaamheden zoals omschreven in Artikel 8.
- 2.4 Hardwarestoringen worden (tenzij anders vermeld) te allen tijde door OBA MileStones opgelost door defecte hardware (servers) direct ter plaatse te laten vervangen (Amsterdam Zuid Oost Datacenter) vanuit een vervangende server. Bij ernstige problemen kan alle data van de projectpartners op een vervangende server ondergebracht worden
- 2.5 De door OBA MileStones gehuurde serverruimte te Amsterdam Zuid Oost is van faciliteiten voorzien om de beschikbaarheid van de server bij verschillende calamiteiten te garanderen. De faciliteiten zijn als volgt omschreven:
 - a. Data verbindingen: 4x 155 mbit STM-1 via verschillende carriers en een Gigabit aansluiting op de Amsterdam Internet Exchange
 - b. Noodstroomvoorzieningen: 4 uur UPS/schakelt na 2 minuten over op de dieselegenerator
 - c. Brandstof is op locatie aanwezig voor 4 dagen stroom voor de gehele server ruimte
 - d. Klimaatbeheersing: gehele ruimte is voorzien van airconditioning en climate control
 - e. Brandbeveiligingsinstallatie: Early-smoke-detection Systems i.c.m. gasblus systeem
 - e. Beveiliging: 24x7 beveiliging en access control van/tot de server ruimte door beveiligingsmedewerkers

Artikel 3 Preventief Onderhoud

- 3.1 Voor alle vitale onderdelen van het OBA MileStones netwerk geldt, dat gepland onderhoud op tijden plaats zal vinden wanneer de gebruikers (leraren, leerlingen en management van de projectpartners) er zo weinig mogelijk last van hebben, en wordt van tevoren gemeld door de OBA MileStones Helpdesk per e-mail alsook middels een bericht op de startpagina van www.milestoneseportfolio.nl. OBA MileStones maakt geen gebruik van een vaststaand onderhoudsschema.

Artikel 4 Toegang tot server

- 4.1 Projectpartners kunnen via de OBA MileStones Helpdesk een verzoek indienen om beheer door de OBA MileStones Helpdesk te laten uitvoeren op 'diverse services' op de server.
- 4.2 Indien de projectpartners samen met OBA MileStones volledige toegang en controle over de gehele server wensen te hebben, dan gaan de projectpartners akkoord met het feit, dat de continuïteit van de server minder goed en stringent gewaarborgd kan worden door OBA MileStones.

Artikel 5 Berekening (extra dataverkeer)

- 5.1 De genoemde server die aan de projectpartners ter beschikking is gesteld kan per maand een hoeveelheid vrij dataverkeer genereren zoals gespecificeerd in Artikel 8 van dit document. Deze hoeveelheid geldt echter niet als grens. Al het inkomend en uitgaand dataverkeer dat via de internetconnectie van de server verloopt wordt gezien als dataverkeer en wordt bij elkaar opgeteld en als totaal berekend. Indien de server meer dataverkeer genereert dan de bij Artikel 8 gespecificeerde hoeveelheid vrij dataverkeer zal OBA MileStones aan de projectpartners het gespecificeerde tarief doorberekenen. De gegevens zijn afkomstig uit de zogenaamde SNMP Log Files van de OBA MileStones switch en zijn hierbij bindend. Projectpartners kunnen op verzoek altijd inzage krijgen in deze gegevens. **Voor de gehele duur van deze overeenkomst geldt voor expliciet projectpartners echter, dat zij geen kosten doorberekend krijgen voor dataverkeer dan wel extra data verkeer.**

Artikel 6 Vrijwaring

- 6.1 De projectpartners garanderen dat eindgebruikers, die zijn aangesloten op het netwerk en/of de server of anderszins zijn aangesloten middels klant op het netwerk dat via OBA MileStones is gefaciliteerd, niet direct of indirect toegang hebben tot het achterliggende netwerk dat via OBA MileStones is gefaciliteerd. Dit wil zeggen dat projectpartners geen accountgegevens zullen verstrekken aan derden. Bij niet nakoming van deze verplichting wordt geacht dat de projectpartners zonder nadere ingebrekestelling direct in verzuim zijn. Daar de applicatie www.milestonesportfolio.nl voor gebruikers van de projectpartners full service wordt gehost door OBA MileStones, zullen de projectpartners geen hinder ondervinden van Artikel 6.1 indien projectpartners alle zaken via de Helpdesk van OBA MileStones zullen laten verlopen
- 6.2 De projectpartners vrijwaren OBA MileStones voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van eindgebruiker waaraan projectpartners eventueel diensten zou leveren, op grond van de rechtsverhouding tussen eindgebruikers en projectpartners. De projectpartners zijn op de hoogte van de correcte werkwijze voor gebruik van www.milestonesportfolio.nl waardoor gebruik niet strijdig is met de Wet bescherming persoonsgegevens. Zij hebben allen een privacy convenant ontvangen en getekend.
- 6.3 De projectpartners verplichten zich in hun hoedanigheid van content provider zelf zorg te dragen voor de invoer van gegevens (leerlingen, leraren en management verzorgen invoer van de gegevens). Indien men in deze gebruik wil maken van de helpdesk van OBA MileStones, dan zal aan de projectpartners een aanvullend uurtarief worden doorberekend van Euro 75,00 exclusief 19% BTW.

Artikel 7 Monitoring en ingrijpingsbepalingen

- 7.1 OBA MileStones garandeert dat zij een adequaat monitoringsysteem heeft geïmplementeerd, teneinde aan haar verplichting uit deze en eventueel bijgevoegde overeenkomsten ten aanzien van de kwaliteitsbewaking te kunnen blijven voldoen, alsmede dat zij ook overigens op zodanige wijze door haar geleverde services en applicaties bewaakt, dat zij de in deze overeenkomst vastgestelde service kan waarborgen.
- 7.2 Eventuele storingen die niet geconstateerd worden door OBA MileStones en haar monitoringsysteem, kunnen buiten kantooruren (24 uur, 7 dagen per week) alsnog via het algemene storingsnummer **06-47412780** gemeld worden en zal er door OBA MileStones ingegrepen worden op de server, voor minder dringende zaken kan altijd via e-mail helpdesk@oba-milestones.eu een melding worden verzonden indien dit niet mogelijk is via de online helpdesk op www.milestonesportfolio.nl
- 7.3 Zoals vermeld in artikel 8.3 hebben projectpartners recht op een ingrijpen door OBA MileStones BV conform de gespecificeerde reactietijden.
- 7.4 Werkzaamheden (aanvullend maatwerk) welke op verzoek van projectpartners op technisch – en programmeergebied (Bouwteam) uitgevoerd zijn, worden door OBA MileStones doorberekend aan projectpartners tegen het eerder genoemde tarief van Euro 105,00 exclusief 19% BTW (genoemde prijzen worden jaarlijks geïndexeerd)

Artikel 8 Specificaties

- 8.1 Specificaties Dedicated Klant Server

Type:	Pentium 4.3.0 Ghz, 512 MB DDR RAM, 2 x 36 GB SCSI, RAID 1
Operating System:	Windows 2003 Webserver Edition
Extra software:	Symantec Livestate Recovery Advaced Server (Disaster Recovery Software), ASP.net en MS SQL Server

- 8.2 Specificaties programmatuur

Programming Language:	ASP.net
Scripting Languages:	C#, Javascript, XML
Database:	SQL Server
Uitwisseling:	XML volgens NTA 2035:2008 E-portfolio NL (<i>Zie bijlage</i>)

8.3 Specificaties 24x7 Service Level Agreement (SLA)

Algemene omschrijving:	Incidenteel – en periodiek onderhoud aan de server
Periodieken:	Installatie van patches en preventief beheer van operating system
Incidentele:	Werkzaamheden uitvoeren op klantverzoek bij serverproblemen
Aantal uren inclusief:	1 werkuur voor incidentele werkzaamheden per kalendermaand
Ingrijpen:	bij calamiteiten tijdens kantooruren (8.30 – 16.30 uur) binnen maximaal 30 minuten, buiten kantooruren binnen maximaal 60 minuten
Helpdesk:	5 dagen per week voor geautoriseerde gebruikers (leraren, management en leerlingen van projectpartners welke in het bezit zijn van een goedgekeurde username en password gedurende 8.30 uur tot 16.30 uur)

8.4 Specificaties Managed Backup Overeenkomst (inclusief Disaster Recovery)

Algemeen:	het huren van backup hardware waarop projectpartners dagelijks een back-up bestand van de server kunnen laten plaatsen via de helpdesk van OBA MileStones
Uitgevoerd elke:	24 uur
Opslag capaciteit:	20 GB
Verzending tapes:	optioneel en op verzoek projectpartners
Backup schema:	maandag tot en met zondag dagelijkse overschrijving
Opslag backup media:	wekelijkse opslag in externe brand – en diefstalwerende kluis
Applicatie:	per versie een backup

8.5 Specificaties Managed Security Overeenkomst

Algemeen:	het zo goed mogelijk beveiligen van de server en de applicatie . www.milestonesportfolio.nl tegen eventuele indringers van buitenaf en het uitvoeren van security scans
Firewall:	de aanwezige fire wall is een zogenaamde hardwarematige redundant firewall met staf full inspection
Firewall beheer:	inbegrepen (aanmaken, verwijderen users, uitvoeren van updates, firewall logging, firewall monitoring, firewall vervanging (indien nodig) en IP adres beveiligingsmethodiek
Intrusion monitoring:	Intrusion monitoring en reporting zijn volledig beheerd middels Intrusion Detection System (IDS)
SSL:	www.milestonesportfolio.nl is geheel Secure Sockets Layer omgeving

8.6 Algemene Specificaties

Vrij dataverkeer:	5 MB per maand per leerling (Euro 4,80 per extra GB, achteraf berekend) Voor projectpartners geldt tot en met september 2010 geheel vrij dataverkeer
Max. bestandsgrootte:	2MB per leerling
Max. totale bestandruimte:	5MB per leerling
Aantal IP adressen:	voor projectpartners: 1
Vervangende hardware:	inbegrepen bij hardware – of OS storing
Server monitoring:	inbegrepen voor 5 services per server
External Power Control:	inbegrepen voor 1 voeding per server
Inclusief:	100 Mbps switchaansluiting, ruimte in 19"rack, gebruik van DNS.iu
Inclusief:	online helpdesk via www.milestonesportfolio.nl
Inclusief:	account- en autorisatiebeheer; extra maatwerk is niet inbegrepen
Exclusief:	overig meerwerk, advies, consultancy en andere programmeer – en beheerwerkzaamheden dan zijn omschreven voor technisch meerwerk geldt een tarief van Euro 105,00 per uur voor adviserend meerwerk geldt een tarief van Euro 195,00 per uur
Prijzen:	Exclusief 19% BTW
Aantal users:	maximaal 100 geautoriseerde gebruikers per jaar
Investing:	De investering voor deelname in MileStones E-Portfolio VIER bedraagt Euro 150,00 per leerling per jaar (deelname kan vanaf minimaal 10 leerlingen) – deze kosten zullen vooraf gefactureerd worden. Voor projectpartners geldt expliciet, dat er tot en met september 2010 geen kosten per leerling per jaar zullen worden berekend, onder de voorwaarde, dat projectpartners blijvend, actief en in samenwerking fungeren als laboratorium en content/methodieken aanleveren ter verbetering van MileStones E-Portfolio VIER

8.7 Totale kosten per jaar vooraf:

Alleen de kosten voor extra aanvullend maat- en meerwerk, extra koppelingen met andere systemen, dan wel implementatie van extra modules en wensen zullen aan projectpartners worden doorberekend.

8.8 Overige bepalingen

Voorwaarden: FENIT Voorwaarden (worden op verzoek aan u gezonden)
Betaling: binnen 14 dagen na onze factuur (kunnen ook voorschotfacturen zijn)
Privacy: beveiliging van de content en de bestanden aanwezig op de server in de applicatie is gewaarborgd conform de Wet bescherming persoonsgegevens

WBP binnen Projectpartners: *indien gewenst kunnen onze Externe Functionarissen voor de gegevensbescherming binnen uw organisatie een Privacy Audit uitvoeren alsmede een Digitaal Privacy Dossier bijhouden en als zodanig optreden als buffer tussen uw organisatie en het College Bescherming Persoonsgegevens hiertoe geldt een additioneel tarief van Euro 550,00 per maand exclusief 19% BTW*

Duur van dit contract: september 2008 tot en met september 2010

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend de dato 24 september 2008,

Projectpartners

OBA MileStones BV

Dhr. J. Vertstegen
De Ortolaan (ASOJ)

Dhr. B.A. Barkhuysen
Commercieel Directeur

Dhr. G. Biesmans
Risse Groep

Dhr. J. Mueters
Het Kwadrant

Bijlage: Uitwisselingsmogelijkheden.

De projectpartners hebben vastgesteld dat bij de scholing en arbeidstoeleiding van arbeidsgehandicapte jongeren met gedragsstoornissen en sociaal-emotionele problematiek veel partijen zijn betrokken. Deze actoren gebruiken eigen informatiesystemen voor registratie van gegevens en het volgen van de ontwikkeling van de jongeren. Bij overgangssituaties van school naar vervolgonderwijs, naar stage of werk is informatie niet op elkaar afgestemd en moeilijk uitwisselbaar. Dit belemmert het traject van scholing naar arbeid.

Bij de ontwikkeling van E-Portfolio Vier is dan ook vastgesteld dat het systeem niet alleen voor wat betreft gebruiksmogelijkheden en taalgebruik volledig afgestemd zou moeten zijn op de doelgroep, maar om tevens binnen de kaders van Kennisnet er zorg voor te dragen dat E-Portfolio Vier voldoet aan de "Afspraak, NTA 2035:2008 E-portfolio NL - Het uitwisselen van e-portfolio's volgens een toepassingsprofiel op basis van de IMS ePortfolio."

Door E-Portfolio Vier op basis van deze afspraken te ontwikkelen, is het voor de leerlingen mogelijk geworden informatie uit te wisselen met andere portfoliosystemen binnen het domein van leren en werken die volgens de specificaties van deze standaard zijn ontwikkeld.

Bij projectpartner De Ortolaan wordt gewerkt met een elektronische leeromgeving, ZIP4. Door gebruik te maken van E-Portfolio Vier wordt het mogelijk het portfolio van de leerling te implementeren in de elektronische leeromgeving.

Projectpartner De Risse biedt leerlingen van projectpartners De Ortolaan en Het Kwadrant middels een leerwerk-omgeving stagemogelijkheden. Door gezamenlijk gebruik te maken van E-Portfolio Vier kan binnen de stageomgeving van De Risse volledig voortgebouwd worden aan het portfolio dat de leerling op school heeft ontwikkeld.

Vanuit de samenwerking met projectpartner UWV wordt momenteel nog onderzocht of arbeidsgehandicapte leerlingen met behulp van de reeds aanwezige gegevens in E-Portfolio Vier de Wajongaanvraag kunnen starten.

Met het CWI is samenwerking gezocht om bij de bemiddeling van de jongeren naar de arbeidsmarkt voor het samenstellen van de CWI Werkmap gebruik te maken van de informatie uit E-Portfolio VIER. Het CWI ondersteunt deze informatieuitwisseling van harte, maar beschikt momenteel nog niet over de middelen om de systemen volledig volgens de standaard ter beschikking te stellen.