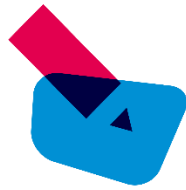


Basisdienstverlening



De servicegarantie van ThiemeMeulenhoff is van toepassing op ieder gebruik van een ThiemeMeulenhoff digitaal leermiddel door een onderwijsinstelling en haar gebruikers.

Er kunnen verschillen zijn tussen de markten primair onderwijs, voortgezet onderwijs en beroepsonderwijs. Bijvoorbeeld ten aanzien van werking van het digitale leermiddel, de productgeneratie, en de diverse samenwerkingsvormen met ketenpartijen. Dit document is generiek opgesteld, zonder in te gaan op deze verschillen.

Het is mogelijk dat er met een schoolinstelling aanvullende afspraken zijn gemaakt op de servicegarantie voor digitale leermiddelen. Deze gelden als een plus (+) op de servicegarantie en worden verder niet toegelicht.

ThiemeMeulenhoff is transparant in de dienstverlening die wordt aangeboden aan de klant. Op deze webpagina vind je de volgende informatie en inzichten:

- Een overzicht van de digitale leermiddelen en diensten van ThiemeMeulenhoff
- De kwaliteitskenmerken van het digitale leermiddel en dienst
- De kwaliteit van de dienstverlening

Toegang digitale leermiddelen



Leermiddelen van ThiemeMeulenhoff zijn verkrijgbaar via de reguliere leveranciers en rechtstreeks bij ThiemeMeulenhoff.

Deelnemer Edu-k

Edu-k is het publiek-private platform voor de educatieve keten. Sectorraden PO-Raad, VO-Raad, MBO-Raad, de brancheorganisaties GEU, KBb-E, VDOD en Kennisnet werken samen aan een veilige en betrouwbare inzet van en toegang tot ICT in het onderwijs.

Binnen de sector voortgezet en beroeps onderwijs is een Programma Start Schooljaar gerealiseerd op basis van de Educatieve Contentketen (ECK), welke beheerd wordt onder Edu-k en de stichting Samenwerkende Educatieve Marktpartijen (SEM).

Het Programma Start Schooljaar (PSS) begeleidt scholen in het VO en MBO naar een succesvolle start van het nieuwe schooljaar met digitaal lesmateriaal. ThiemeMeulenhoff is partner van deze keten en beschikt hiermee over alle middelen om leerlingen toegang te bieden tot de voor hen bestemde licenties. Vanuit het Programma Start Schooljaar wordt de implementatie van de ECK standaard Distributie en Toegang en onder meer de implementatie van het ECKID opgepakt.

ThiemeMeulenhoff is daarnaast deelnemer aan Basispoort in het primair onderwijs. Hiermee heeft de schoolinstelling uit het primair onderwijs alle middelen om vanuit de netwerkleveranciersomgeving in te kunnen loggen op de leermiddelen van ThiemeMeulenhoff.

Toegang binnen het schooljaar

De looptijd van licenties per marksoort (PO/VO/BO) wordt weergegeven op: <https://thiememeulenhoff.nl/licentieduur>

Tijd en werkplekonafhankelijk

Het gebruik van digitale leermiddelen van ThiemeMeulenhoff is tijd- en werkplekonafhankelijk. Dit geldt voor het gebruik van de nieuwste versie van de meest gebruikte browsers en operating systemen zoals benoemd op: <https://thiememeulenhoff.nl/systeemeisen>.

Leerlingen en docenten kunnen de leermiddelen via een internetverbinding in principe 24/7 gebruiken: op school, thuis en onderweg. Onderwijs op afstand is daarmee mogelijk.

Inloggen bij de diensten van ThiemeMeulenhoff

ThiemeMeulenhoff heeft een website beschikbaar gesteld, waarop de handleidingen staan, die ervoor zorgen dat er moeiteloos en eenvoudig kan worden ingelogd bij de verschillende online diensten van ThiemeMeulenhoff. <https://thiememeulenhoff.nl/hulp-bij-inloggen>

Inpasbaarheid onderwijsomgeving/Platformonafhankelijkheid

ThiemeMeulenhoff garandeert platformonafhankelijkheid. Dat wil zeggen dat data over bestelde licenties beschikbaar is voor de schoolinstelling, opdat een koppeling met de elektronische leeromgeving van de leerling kan worden gemaakt door de distributeur of de elo-leverancier.

NB1: Het maken van de daadwerkelijke koppelingen en het plaatsen van de toegangslinks op basis van de door ThiemeMeulenhoff beschikbaar gestelde data is een dienst van de elektronische leeromgeving of netwerkleverancier aan de schoolinstelling. Deze dienst speelt zich af tussen de schoolinstelling en de elektronische leeromgeving.

Toegang tot meerdere niveaus en leerjaren

De licenties van de lesmethodes van ThiemeMeulenhoff bieden in het voortgezet onderwijs leerlingen standaard toegang tot alle niveaus en leerjaren van de onderbouw of bovenbouw van VMBO/HAVO/VWO zonder dat leerlingen apart hoeven in- of uit te loggen.

In het primair onderwijs krijgen leerlingen van een school toegang tot de licenties per leerjaar (groep 1 t/m 8). Hierbij worden de licenties geplaatst bij alle leerlingen behorende tot het leerjaar welke is doorgegeven aan ThiemeMeulenhoff.

Devices

Leerlingen en docenten maken van gebruik van diverse devices waaronder desktops, chromebooks, laptops, tablets en smartphones. ThiemeMeulenhoff ontwikkelt haar digitale leermiddelen opdat deze zonder problemen werken op deze verschillende devices, onafhankelijk van het merk en type.

<https://thiememeulenhoff.nl/systeemeisen>

NB

Bewustwording: recente ontwikkeling lijken aan te geven, dat device leveranciers overgaan tot een 'kortere' en 'beperkte' ondersteuning van diverse operationele systemen en devices. Dit leidt ertoe dat er na een vastgestelde periode weinig ondersteuning en upgrades meer mogelijk zijn. Dit kan ook gevolgen hebben voor het gebruik van digitale leermiddelen, waardoor het advies is om deze ontwikkelingen in de gaten te houden en (nieuwe) leerlingen met de nieuwste generatie leermiddelen en de meest recente devices te laten werken.

Compatibiliteit (browsers)

Ten aanzien van compatibiliteit houdt ThiemeMeulenhoff bij de ontwikkeling van haar applicaties er rekening mee dat haar licenties en digitale leermiddelen beschikbaar zijn en zonder beperkingen werken in minimaal de meest actuele versie van (dan wel in de versie die daaraan vooraf ging). <https://thiememeulenhoff.nl/systeemeisen>

- Internet Explorer,
- Edge,
- Chrome,
- FireFox en
- Safari

NB

1. Internet Explorer (Microsoft stop met Support, beschikbaar t/m augustus 2021).
2. ThiemeMeulenhoff volgt binnen de educatieve keten een informele afspraak dat alle applicaties beschikbaar zijn op de applicaties Internet Explorer/Edge en Chrome.

Fall-back voorziening: Emailadres gebruiker

ThiemeMeulenhoff /Toegang.org vraagt elke gebruiker in het voortgezet en beroepsonderwijs eenmalig (per device) om het emailadres.

Het e-mailadres heeft twee functies:

- Om de business continuïteit van de digitale leermiddelen van ThiemeMeulenhoff te vergroten is er een fall back voorziening ingericht. Bij een verstoring in de keten heeft de gebruiker altijd de mogelijkheid om rechtstreeks bij ThiemeMeulenhoff in te loggen.
- De educatieve leveringsketen ontwikkelt zich door. Daarbij is het nog nodig om onderscheid te maken tussen gebruikers met dezelfde credentials in het geval van bestellingen. Dit komt vaak voor bij broertjes/zusjes die in één order besteld zijn. Daarom vraagt ThiemeMeulenhoff/Toegang.org bij de eerste inlog om een e-mailadres.
- In de Attribuut Release Policy (ARP), zie volgende paragraaf, wordt verzocht om doorgifte van het emailadres.

Attribuut Release Policy (Entree Federatie)

Door het ondertekenen van een Attribute Release Policy (ARP) geeft een school toestemming om bepaalde attributen, zoals naam, tussenvoegsel, achternaam, eekid en de schoolidentiteit, aan een specifieke dienstenleverancier (ThiemeMeulenhoff) door te geven.

ARP Entree Federatie

Mijn Entree Federatie is het online beheerportaal voor de attribute release policies tussen scholen en diensten leveranciers. In dit portaal kunnen scholen zelf aangeven welke attributen zij aan dienstleveranciers willen doorgeven.

- Voor ThiemeMeulenhoff dient er door de schoolinstelling goedkeuring te worden gegeven op de ARP voor toegang.org, welke de leverancier is voor ThiemeMeulenhoff.

Instructie schoolbeheerders ARP

1. Ga naar Mijn Entree Federatie: <http://dashboard.entree.kennisnet.nl>
2. Log in met het account dat toegang heeft.
3. Ga naar het menu “attributen vrijgeven via arp”.
4. Kies “ARP selecteren”.
5. Zoek de betreffende ARP van Toegang.Org (Saas-leverancier ThiemeMeulenhoff) en geef akkoord.

ARP Basispoort (PO)

Basispoort biedt scholen het online beheerportaal voor het doorgeven van de leerling - docent- en groepsgegevens via de standaard UWLR. In de Basispoort beheeromgeving kan de schoolinstelling de autorisatie zetten waardoor ThiemeMeulenhoff de gegevens kan inlezen. ThiemeMeulenhoff zal de koppeling activeren, op het moment dat er minimaal één order heeft plaatsgevonden voor de betreffende onderwijsinstelling door de distributeur.

Nadere info Basispoort: <https://info.basispoort.nl/>

Tijdige beschikbaarheid Licenties

Licenties die door de onderwijsinstelling tijdig zijn besteld zijn in principe beschikbaar voor de leerlingen in de digitale leeromgeving van de school bij de start van het nieuwe schooljaar. Er wordt daarbij rekening gehouden met de regio's Noord, Midden en Zuid in het betreffende schooljaar.

Het is niet mogelijk om de garantie van beschikbaarheid van de licenties eerder te geven. Dat komt doordat de hele educatieve keten van schooladministratie, distributeur, Entree Federatie tot en met de uitgeverij vooraf ketentesten uitvoert.

In het primair onderwijs worden licenties geplaatst op basis van de doorgegeven informatie uit de Leerling Administratie Systeem van de onderwijsinstelling. De verwerking van nieuwe leerlingen en leerkrachten wordt 's nachts doorgegeven in de keten. Het aanmaken van de gebruikers en het plaatsen van de licenties, heeft een doorlooptijd van maximaal een volledige dag na het ontvangen van de betreffende gegevens uit Basispoort.

In het beroepsonderwijs zijn licenties die aangeschaft worden via een distributeur near-realtime beschikbaar. In alle andere gevallen worden toegangscodes uitgeleverd, waarmee de leerling zich direct toegang tot het digitale leermiddel kan verschaffen.

Bewaren leerhistorie

Het digitaal leermiddel van ThiemeMeulenhoff maakt het mogelijk dat bewerkingen door de docent (arrangeren) en bewerkingen door de leerling (invullen opgaven) gedurende zijn schoolloopbaan naar believen bewaard kunnen worden.



Bewerkingen door gebruikers (docenten en/of leerlingen) worden als resultaatgegevens opgeslagen. Deze resultaatgegevens zijn gekoppeld aan de interne identiteit van ThiemeMeulenhoff die passen bij de lopende licentie(s).

Conform wet- en regelgeving met betrekking tot bescherming persoonsgegevens blijven de persoonsgegevens en daarmee de bewerkingen door de docent en de leerling gedurende de schoolloopbaan bewaard zolang er sprake is van een actieve licentie. Een schoning van de gebruiker zal automatisch plaatsvinden vanaf 1 jaar en 6 maanden na 'niet meer inloggen' door gebruiker, waarbij de gebruiker tevens geen licentie meer heeft.

Vanaf dat moment zijn de resultaatgegevens niet meer herleidbaar tot unieke personen. De pure resultaatgegevens (niet gerelateerd aan een persoon) worden minimaal 3 jaar bewaard ten behoeve van analyses omtrent verbetering van het leermiddel of de methode, conform doelbinding in de privacybijsluiter (zie <https://thiememeulenhoff.nl/privacy>).

Digitale leermiddelen



ThiemeMeulenhoff is overtuigd van de meerwaarde van digitale leermiddelen. Ze zorgen voor verrijking van het leren. De leermiddelen van ThiemeMeulenhoff voor het voortgezet onderwijs en het beroepsonderwijs beschikken over een uitgebreide interactieve leeromgeving (eDition) waarbinnen theorie en opdrachten volledig zijn geïntegreerd.

Inspiratie nodig?

Inspiratie nodig? Bekijk de interactieve leeromgeving eDition voor :

- VO <https://www.thiememeulenhoff.nl/voortgezet-onderwijs/edition>
- MBO <https://www.thiememeulenhoff.nl/mbo/edition>
- PO <https://thiememeulenhoff.nl/basisonderwijs/updates-en-ontwikkelingen-online-leeromgeving>

Mogelijkheden digitale leermiddelen

Digitale leermiddelen van ThiemeMeulenhoff bieden o.a. de volgende mogelijkheden:

- Docenten en leerlingen kunnen volledig digitaal werken, al dan niet in combinatie met het boek.
- Leerlingen kunnen hun werk maken, nakijken en resultaten inzien. Gemaakte opdrachten worden automatisch opgeslagen.
- Een resultatendashboard waarin de leerling een overzicht ziet van zijn resultaten. Ook ziet de leerling wat hij al heeft gemaakt en wat hij nog moet maken.
- Dashboards voor docenten waarmee zij real-time inzicht hebben in de voortgang en resultaten van hun leerlingen.
- Automatische feedback aan de leerling bij gemaakte opdrachten. Daarnaast heeft de docent de mogelijkheid om ook persoonlijke feedback aan de leerling te geven.
- Docentgestuurde adaptiviteit: docenten kunnen leerlingen op een specifiek niveau laten werken (gepersonaliseerd leren) door opdrachten aan of uit te zetten.
- Arrangeermogelijkheden waarmee de docent een eigen online leerarrangement kan samenstellen.
- Digitaal toetsplatform en toetsbibliotheek bij de nieuwste generatie leermiddelen voor het voortgezet onderwijs.
- Koppelingen met de meest gebruikte leermanagement systemen en ELO's. Naast koppelingen met o.a. Magister, Magister.me, Somtoday, Peppels.net en Learnbeat, biedt ThiemeMeulenhoff als enige uitgever een integratie met Microsoft Teams.

Docentbestellingen

Docenten bestellen het VO en BO docentmateriaal rechtstreeks bij de klantenservice of de website van ThiemeMeulenhoff. In het PO wordt het leerkrachtmateriaal bij de schoolleverancier besteld.

LAS koppeling UWLR

De docentlicentie biedt de mogelijkheid om groepen aan te maken en te beheren. ThiemeMeulenhoff voorziet in een UWLR (Uitwisseling Leerlingen en Groepsinformatie) koppeling met leerlingadministratiesystemen (LAS) zoals Somtoday en Magister. Hiermee kan opdrachtgever groeps- en leerlingdata uit het LAS importeren in de generieke groepenservice behorende bij het digitale leermiddel. Docenten hoeven dan niet opnieuw in de digitale leermiddelen groepen aan te maken en leerlingen aan groepen toe te wijzen. Dit bespaart docenten tijd bij de start van het schooljaar. Belangrijke voorwaarde hierbij is dat het ECKID aanwezig is in de UWLR data, en in de inlogstroom via de Entree Federatie om daarmee de leerling uniek te kunnen identificeren. Maak over de doorgifte van het ECKID duidelijke afspraken met uw LAS leverancier en ELO leverancier. Voor het aanmaken van deze koppeling dient er een endpoint van het LAS, en autorisatiesleutels uitgewisseld te worden tussen de schoolinstelling en ThiemeMeulenhoff.

Resultatenkoppeling (Primair onderwijs)

In het primair onderwijs is de resultatenkoppeling al beschikbaar. Hiermee bestaat de mogelijkheid om resultaten uit te wisselen met momenteel het leerlingadministratiesysteem Parnassys, SchoolOAS, en het docentendashboard Memento. Alle informatie over de resultatenkoppeling is hier te vinden: <https://www.thiememeulenhoff.nl/verklaring-resultatenuitwisseling>

In het voortgezet onderwijs wordt deze ontwikkeling ook gevolgd, en de actuele situatie van nieuwe aansluitingen of verdere ontwikkelingen vind je op <https://www.thiememeulenhoff.nl>. Tevens zullen verdere ontwikkelingen gecommuniceerd worden in het digitale leermiddel of door middel van nieuwsbrieven.

Service Management: Klantenservice



De klantenservice van ThiemeMeulenhoff handelt bestellingen en vragen af en biedt ondersteuning. Hier worden ook uitgangspunten met betrekking tot reactietijden vastgelegd.

ThiemeMeulenhoff biedt service op werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur, waarbij wij per mail, telefoon, chat en social media bereikbaar zijn. De klantenservice van ThiemeMeulenhoff wordt door docenten gewaardeerd met ruim een 8.

Klantenservice

De klantenservice is bedoeld als primair contact voor schoolinstellingen en is te bereiken voor bestellingen, vragen en ondersteuning. We zijn te bereiken via telefoon, mail, chat en social media.

Telefoonnummers

Primair Onderwijs	033 448 3800
Voortgezet Onderwijs	033 448 3600
Beroepsonderwijs	033 448 3700

Kijk voor uitgebreide informatie over de contactmogelijkheden op:

<https://www.thiememeulenhoff.nl/contact>

Servicevenster

Het servicevenster is de tijd waarbinnen de klantenservice van ThiemeMeulenhoff benaderd kan worden voor bestellingen, vragen en ondersteuning. Tijdens onderstaand servicevenster is de ThiemeMeulenhoff klantenservice bereikbaar.

De reactietijden van klantenservice staan in onderstaande tabel.

Performance indicatoren serviceopeningstijd		
<i>Beschikbaarheid Klantenservice</i>	<i>Beschikbaarheid Klantenservice (norm)</i>	<i>Minimaal te realiseren beschikbaarheid</i>
voor het: • plaatsen van een bestelling • stellen van vragen • vragen om ondersteuning • melden van klachten	werkdagen van 8:00 tot 17:30 uur	98% beschikbaarheid per jaar Telefonische wachttijd: gemiddeld maximaal 30 seconden

Performance indicatoren reactietijden		
<i>Reactietijden</i>	<i>Beschikbaarheid Klantenservice (norm)</i>	<i>Minimaal te realiseren beschikbaarheid</i>
voor het: • plaatsen van een bestelling • stellen van vragen • vragen om ondersteuning • melden van klachten	• Telefonisch direct • Schriftelijk binnen 1 werkdag • Tijdens schoolopstart: mail maximaal 3 werkdagen	Reactie e-mail: binnen 1 werkdag 90% van de contactmomenten wordt binnen één werkdag beantwoord

Tijdens de start van het nieuwe schooljaar, de schoolopstart periode (SOP), kunnen er aanvullende/afwijkende tijden en afspraken worden gehanteerd. In de praktijk wordt 90% van de meldingen bij ThiemeMeulenhoff direct. In de overige 10% van de gevallen wordt de melding intern doorgezet naar andere oplosteams die de bijbehorende expertise hebben om de melding verder af te kunnen handelen.

Prioritering bij verstoringen van digitale leermiddelen

Meldingen worden geprioriteerd volgens een vast protocol gericht op het zo spoedig mogelijk oplossen van verstoringen. Het streven is een oplossing binnen een uur tot uiterlijk binnen 24 uur voor meer complexe zaken. Grotere/langdurige verstoringen worden op de corporate site en/of via het digitale leermiddel gecommuniceerd.

Procedure klantenservice melding

Bij het plaatsen van een bestelling, het stellen van een vraag, het vragen om ondersteuning of het indienen van een klacht, ontvangt de melder bij iedere melding een ticketnummer op het door melder opgegeven e-mailadres.

Op het moment dat de melder contact opneemt met de klantenservice hanteert ThiemeMeulenhoff de volgende procedure:

1. De medewerker klantenservice registreert de melding direct na binnenkomst in het CRM, zodat te allen tijde inzichtelijk is wie wanneer welke vraag heeft gesteld en er altijd een realtime totaaloverzicht is van de situatie op de school;
2. De medewerker klantenservice bepaalt op basis van de melding of deze direct kan worden opgelost.
3. Bij het direct oplossen van de melding noteert de medewerker dit direct in het CRM. Mocht de melding een vervolg krijgen, dan hoeft de melder zijn melding niet opnieuw uit te leggen aan ThiemeMeulenhoff.
4. Indien de melding niet direct opgelost kan worden, dan zet de medewerker klantenservice de melding door naar een volgend oplosteam.
5. De medewerker van het oplosteam verwerkt de melding in het CRM en geeft daarbij de verwachte oplostermijn aan.
6. De oplossing wordt vastgelegd in het CRM en gedeeld met de melder middels e-mail.

Beschikbaarheid

Beschikbaarheidsvenster



Het beschikbaarheidsvenster zijn de tijden, waarbinnen ThiemeMeulenhoff garanties voor de beschikbaarheid van haar digitale diensten afgeeft. De meest actuele uitgangspunten worden bijgehouden op: <https://www.thiememeulenhoff.nl/beschikbaarheid>

Het beschikbaarheidsvenster is het openstellingvenster minus het onderhoudsvenster.

In voorbereidingen op een school-opstart, in een vakantieperiode, en in aangekondigde perioden houdt ThiemeMeulenhoff het recht voor om het beschikbaarheidsvenster te beperken, om daarmee voorbereiding voor het nieuwe schooljaar door te kunnen zetten, ten behoeve van doorontwikkeling, 'groot' onderhoud of vervanging, het creëren van migratiemogelijkheden, maar ook voor diverse omvangrijke testen zoals informatiebeveiliging en performancetesten op productiesystemen. Als dit aan de orde is, worden klanten via diverse kanalen tijdig geïnformeerd.

Performance indicatoren beschikbaarheidsvenster		
<i>Soort afspraak</i>	<i>Norm</i>	<i>Minimaal te realiseren bereikbaarheid</i>
Identity & Access Management	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)
Digitaal leermiddel	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)
Onderliggende services, zoals content, resultaten en groepen.	24 uur, alle dagen van het jaar	99,5% beschikbaarheid per jaar (buiten gepland onderhoud, en voorbereidingen schoolopstart)

Onderhoudsvenster

Bij de nieuwste generatie leermiddelen van ThiemeMeulenhoff wordt gebruik gemaakt van moderne release technieken waarbij applicaties te allen tijde beschikbaar blijven. Bij een heel beperkt aantal leermiddelen, de vorige generatie applicaties, kan de gehele applicatie tijdelijk onbeschikbaar zijn. Hierover wordt tijdig gecommuniceerd via diverse kanalen.

ThiemeMeulenhoff streeft er uiteraard naar om de periode van ‘niet beschikbaar’ zo klein mogelijk te houden. Het tijdvak waarin applicaties mogelijk niet beschikbaar zijn, is tussen 16.00 – en 8.00 uur. In de schoolopstart periode (medio augustus- herfstvakantie) wordt er een tijdvak gehanteerd van 17.00-7.00 uur.

Uitsluitingen beschikbaarheid

De volgende vormen van uitval en storingen zijn uitgesloten van beschikbaarheidsberekeningen:

- Uitval tijdens een periode van gepland onderhoud;
- Uitval veroorzaakt door een ketenpartij (t.w. Onderwijsinstelling, ELO, Identity Provider/service Provider, Edu-iX, Kennisnet/Entree, Distributeur, Leerling Administratie Systeem of andere onderliggende externe infra partijen);
- Uitval veroorzaakt door een (wijzigings-)aanvraag van de klant; voorbeeld migratie gebruikers n.a.v. verhuizing identiteit(en);
- Uitval veroorzaakt door storingen of onjuiste configuratie van klantenapparatuur;
- Uitval als gevolg van problemen veroorzaakt door omstandigheden op de locatie;
- Uitval als gevolg van Distributed Denial Of Service Attacks (DDoS);
- Uitval veroorzaakt door een storing bij het cloud platform, bijv AWS of Azure, buiten de invloedssfeer van ThiemeMeulenhoff.
- Overmacht, zoals gedefinieerd in de Algemene Voorwaarden, 15.1 en 15.2, van ThiemeMeulenhoff;
- Als gevolg van het aanvragen van een verkeerde bestelling en/of het doorgeven van een verkeerde uitleverkeuze, of een verkeerdere ketenconfiguratie, waardoor er geen kans is geweest op een goede configuratie.
- Noodonderhoud: Werkzaamheden die betrekking hebben op de veiligheid, prestaties, integriteit en continuïteit van de dienstverlening. Te denken valt aan infrastructurele componenten die stuk gaan, of een privacy incident/datalek.

Keteneffect beschikbaarheid

ThiemeMeulenhoff wil hierbij het keteneffect rondom beschikbaarheid verduidelijken. Doordat er sprake is van een inlogketen kan de totale beschikbaarheid van de educatieve keten op een lager niveau liggen. Een gebruiker logt in via de volgende stroom:

IDP school- ELO school - Entree Federatie KN of Basispoort -IAM TM – Digitaal leermiddel TM - Onderliggende Service TM.

Het daadwerkelijke beschikbaarheidspercentage in de keten ligt daarbij lager dan alleen de beschikbaarheid van ThiemeMeulenhoff.

Bron	Domein	Beschikbaarheid
IDP	School	99,5%
ELO school	School	99,5%
Entree Federatie KN/Basispoort	Kennisnet/Basispoort	99,5%
IAM	Uitgeverij	99,5%
Digitaal leermiddel	Uitgeverij	99,5%
Onderliggende services	Uitgeverij	99,5%
Totaal	Keten	97,04%

*De berekening is als volgt: $99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% \times 99,5\% = 97,04\%$ als resultaat.

Business impact bij verlies van de dienst

Hier wordt de business impact beschreven bij verlies van de dienst, het gebruiken van de digitale leermiddelen, op basis van de resultaten van de classificatie door ThiemeMeulenhoff.

Begrippen

De definities welke ThiemeMeulenhoff hanteert rondom business continuïteit zijn:

MTD	Maximum Tolerable Downtime (MTD).	De MTD vertegenwoordigt de totale hoeveelheid tijd die de systeemeigenaar bereid is te accepteren voor een storing of verstoring van een bedrijfsproces voordat er onacceptabele bedrijfsrisico's ontstaan en omvat daarbij alle impactoverwegingen.
RTO	Recovery Time Objective (RTO)	RTO definieert de maximale hoeveelheid tijd dat een systeem onbeschikbaar kan blijven voordat er een onaanvaardbare impact is op andere systemen en/of bedrijfsprocessen en de MTD.
RPO	Recovery Point Objective (RPO).	De RPO vertegenwoordigt het tijdstip in de tijd, voorafgaand aan een storing/systeemitval/procesuitval waarbinnen

(bedrijfs)procesgegevens kunnen worden hersteld, gegeven de meest recente back-up van de gegevens na een storing.

Vastgestelde MTD, RTO, en RPO

Hier worden de continuïteitseisen (beschikbaarheid) en het maximale dataverlies (RPO) met betrekking tot de dienst beschreven.

	MTD (maximale verstoring bedrijfsproces)	RTO (maximale verstoring systeem)	RPO (maximale dataverlies vanaf moment incident)
Identity & Access Management	72 uur	4 uur	0-24 uur
Digitaal leermiddel	72 uur	4 uur	0-24 uur
Onderliggende content services, zoals video's, assets en content xml.	72 uur	8 uur	0-24 uur
Onderliggende gebruikers gerelateerde services, zoals resultaten en groepen	72 uur	4 uur	0-24 uur

Maatregelen voorkomen niet-beschikbaarheid

Om bovenstaande kaders te garanderen, probeert ThiemeMeulenhoff met diverse maatregelen te voorkomen dat digitale leermiddelen kortere of langere tijd niet beschikbaar zijn en dat de business continuïteit wordt gegarandeerd en uitval tot een minimum wordt beperkt.

De beschikbaarheid van digitale leermiddelen is afhankelijk van een keten. ThiemeMeulenhoff heeft de volgende maatregelen getroffen die de beschikbaarheid van digitale leermiddelen in de keten borgen:

- ThiemeMeulenhoff heeft contractuele afspraken (service level agreements) met haar leveranciers (hosting en beheer) over de performance van systemen en applicaties.
 - ThiemeMeulenhoff stuurt de leverancier welke de hosting levert, aan via service level agreements (SLA's).
 - ThiemeMeulenhoff toetst of zijn leveranciers hieraan voldoen en bespreekt periodiek de performance.

- Risico's rondom kwetsbare componenten worden geïnventariseerd en waar mogelijk maatregelen getroffen.
- Er vindt actieve monitoring plaats door ThiemeMeulenhoff en de hostingpartij op de beschikbaarheid van digitale leermiddelen. ThiemeMeulenhoff en de hostingpartij kunnen zo tijdig ingrijpen om niet-beschikbaarheid van digitale leermiddelen te voorkomen, bijvoorbeeld wanneer de belasting een vooraf bepaalde grens dreigt te overschrijden.
- ThiemeMeulenhoff weet uit ervaring dat de omgevingen van digitale leermiddelen na de zomervakantie, bij de start van het nieuwe schooljaar, te maken hebben met een piekbelasting. ThiemeMeulenhoff zorgt ervoor dat de omgevingen zijn voorbereid op deze piekbelasting. Ook vindt extra bewaking en monitoring plaats op alle systemen om verstoring van toegang tot digitaal lesmateriaal te voorkomen.
- ThiemeMeulenhoff hanteert een 'incident-problem-change' proces. Daarmee borgt ThiemeMeulenhoff dat meldingen direct worden geregistreerd en opgevolgd vanuit de juiste expertise, teneinde snel maatregelen te treffen die zo spoedig mogelijk tot concrete oplossingen leiden.
- Ook beschikt ThiemeMeulenhoff over een ISO 27001 normering waaronder onder andere het nemen van maatregelen ten aanzien van business continuïteit valt (inclusief borging van de beschikbaarheid van digitale leermiddelen). Van onze hostingpartijen wordt ook deze certificering verwacht.

Privacy en security



De kwaliteit van de informatievoorziening wordt voornamelijk gedefinieerd in termen van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid. Om de gegevens en informatiesystemen waarover we beschikken, op deze gebieden te kunnen beschermen is het noodzakelijk een informatiebeveiligings-beleid te hebben. ThiemeMeulenhoff waarborgt de informatiebeveiliging door uitvoering van haar informatiebeveiligingsbeleid.

ThiemeMeulenhoff is sinds 23 december 2017 ISO 27001:2013 gecertificeerd. Met deze belangrijke certificering voor het gebruiken en implementeren van een Information Security Management System (ISMS) kan ThiemeMeulenhoff haar klanten optimale beveiliging van haar informatie garanderen.

Verwerkersovereenkomst

ThiemeMeulenhoff treedt op als verwerker van onderwijsinstellingen in het primair onderwijs, voortgezet onderwijs en het beroepsonderwijs conform het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy – Leermiddelen en toetsen. www.privacyconvenant.nl

In de Verwerkersovereenkomst van ThiemeMeulenhoff wordt tussen onderwijsinstellingen en ons vastgelegd welke opdracht wordt gegeven tot verwerking van persoonsgegevens bij het gebruik van digitale leermiddelen. ThiemeMeulenhoff hanteert daarbij de 'Model Verwerkersovereenkomst', die onderdeel uitmaakt van het 'Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy - Leermiddelen en Toetsen'. De Verwerkersovereenkomst vormt onderdeel van onze licentievoorwaarden die op het gebruik van digitale leermiddelen van toepassing zijn. Deze Verwerkersovereenkomst kan worden gedownload voor de eigen administratie. Als een onderwijsinstelling een getekend exemplaar wil ontvangen kan het ingevulde format gestuurd worden naar privacy@thiememeulenhoff.nl.

Privacy bijsluiter

In de privacy bijsluiter van ThiemeMeulenhoff richten we ons tot de onderwijsinstelling met meer specifieke informatie over onze digitale leermiddelen en de bijbehorende gegevensverwerkingen. Zo wordt duidelijk welke opdracht de onderwijsinstelling ThiemeMeulenhoff geeft voor gegevensverwerking. De privacy bijsluiter helpt tevens bij het informeren van ouders en leerlingen over de verwerking van persoonsgegevens. De bijsluiter wordt jaarlijks geactualiseerd en is te vinden op: www.thiememeulenhoff.nl/privacy.

Beveiligingsmaatregelen Edustandaard

Partijen zorgen er voor dat de beveiligingsmaatregelen worden genomen die zijn vastgesteld door Edustandaard en Edu-K conform het certificeringsschema informatiebeveiliging en privacy ROSA (zoals gepubliceerd op https://www.edustandaard.nl/standaard_afspraken/certificeringsschema-informatiebeveiliging-en-privacy-rosa/certificeringsschema-informatiebeveiliging-en-privacy-rosa/).

Veilige Email

Diverse processen maken gebruik van emailverkeer. Het bewustzijn op het gebied van informatiebeveiliging neemt gestaag toe en dit geldt ook voor de veiligheidsstandaarden voor e-mail. De belangrijkste doelstelling is om (verzendende) gebruikers zich te laten realiseren, dat het gaat om het zorgvuldig omgaan met gegevens van de eigen organisatie, van leerlingen en docenten, waarbij veilig mailen puur een middel is. Daarnaast kunnen ontvangende partijen bij een goede 'technische' inrichting van mail, automatische besluiten nemen of informatie vanuit een betrouwbare bron is verzonden. Dit voorkomt op termijn steeds meer 'phishing', en het ontvangen van mail in een SPAM folder.

Het verdient aanbeveling, voor zover dat al niet gebeurt, om van de emailstandaarden SPF, DKIM en DMARC gebruik te gaan maken, om daarmee 'veilige email' binnen de onderwijssector te vergroten. ThiemeMeulenhoff heeft deze standaarden momenteel geïmplementeerd.

Telefoongesprekken klantenservice

Alle telefoongesprekken met de klantenservice van ThiemeMeulenhoff worden primair met de volgende twee doeleinden opgenomen: voor trainings- en coachingsdoeleinden en voor de onweerlegbaarheid van een contract; als de consument/Onderwijsinstelling telefonisch iets koopt of een contract afsluit en de eventuele bijbehorende klachtafhandeling.

Bij alle telefoongesprekken wordt aan het begin van het gesprek door een geautomatiseerde voice-over aangegeven dat het gesprek wordt opgenomen. De opnames worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk (maximaal 1 jaar) en zijn niet toegankelijk voor onbevoegden. Voicelogs vallen ook onder de inzage, correctie en verwijderingsprocedure van ThiemeMeulenhoff.

Datalek en Incident Response Procedure

In het geval er beveiligingsrisico's worden geconstateerd kan contact op worden opgenomen met de klantenservice van ThiemeMeulenhoff, www.thiememeulenhoff.nl/contact. Of er kan een e-mail worden gestuurd naar privacy@thiememeulenhoff.nl.

ThiemeMeulenhoff heeft een Incident en Response Procedure ingericht.

- *De wijze waarop monitoring en identificatie van Datalekken plaatsvindt*
ThiemeMeulenhoff monitort haar dienstverlening en heeft maatregelen getroffen om ongeoorloofde of onrechtmatige toegang tot gegevens te voorkomen en te identificeren. Signalen die duiden op een Datalek worden beoordeeld door het ISMS proces, onder verantwoordelijkheid van de security, risk en compliance officer van ThiemeMeulenhoff, die analyseert of sprake kan zijn van een Datalek.
- *De wijze waarop informatie wordt gedeeld:*
Wanneer zich een Datalek voordoet, wordt de verantwoordelijke onderwijsinstelling door of namens ThiemeMeulenhoff in beginsel binnen 72 uur na vaststelling dat sprake is van een Datalek per e-mail geïnformeerd. Afhankelijk van de situatie, kan ook informatie worden gedeeld via onze website en officiële sociale media kanalen en/of officiële distributeurs en/of handelsagenten. Voor vervolgacties of vragen kan telefonisch of per e-mail contact worden

opgenomen met onze helpdesk via de in de Privacy Bijsluiter opgenomen gegevens, of via een nader te bepalen instructie die centraal gecommuniceerd zal worden in het geval van een calamiteit.

- *ThiemeMeulenhoff deelt ten minste de volgende informatie wanneer zich een datalek voordoet:*
 - De kenmerken van het incident, zoals: datum en tijdstip constatering, samenvatting incident, kenmerk en aard incident (op wat voor onderdeel van de beveiliging ziet het, hoe heeft het zich voorgedaan, heeft het betrekking op lezen, kopiëren, veranderen, verwijderen/vernietigen en/of diefstal van persoonsgegevens);
 - De oorzaak van het beveiligingsincident;
 - De maatregelen die getroffen zijn om eventuele/verdere schade te voorkomen;
 - Benoemen van betrokkenen die gevolgen kunnen ondervinden van het incident, en de mate waarin;
 - De omvang van de groep betrokkenen;
 - Het soort gegevens dat door het incident wordt getroffen (met name bijzondere gegevens, of gegevens van gevoelige aard, waaronder toegangs- of identificatiegegevens, financiële gegevens of leerprestaties).

Indien een concrete situatie zich daartoe leent, in het geval van een generiek datalek, dan zal ThiemeMeulenhoff een (eerste) melding van een datalek doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. De Onderwijsinstelling wordt hierover geïnformeerd en blijft ook in dit geval eindverantwoordelijk voor de melding.

In de gevallen van een datalek waarin beide partijen betrokken zijn, of waarin ondersteuning kan worden geboden met aanvullende informatie, wordt maximaal ingezet om het datalek te herstellen, de gevolgen te minimaliseren en elkaar hierover te informeren.