

Gebruikersvoorwaarden

E-Learning

Nieuwland Automatisering BV

Nieuwland Geo-Informatie
H. v. Suchtelenweg 4
6703 CT Wageningen

Postbus 522 6700 AM Wageningen

t: 0317 – 421711

i: www.nieuwlandgeo.nl
e: geo@nieuwland.nl

i: opleidingengeo.nl
e: opleidingen@nieuwland.nl

Inhoud

1. PARTIJEN	3
1.1 E-learning	3
1.2 Prijs.....	4
2. Relatie van de Cursist met Nieuwland	4
2.1 Gebruik.....	4
2.2 Aanvaarding van de Voorwaarden	5
2.3 Gebruik van De Dienst door Cursist	6
2.4 Toegangscode's en beveiliging van het account van de Cursist.....	6
2.5 Privacy en persoonsgegevens van de Cursist	7
2.6 Inhoud van De Dienst	7
2.7 Eigendomsrechten	8
2.8 Beëindiging van de relatie van de Cursist met Nieuwland	8
2.9 Aansprakelijkheid Nieuwland, toepasselijk recht en bevoegde rechter	8
3. Akkoordverklaring	10
4. Service-overeenkomst	11
4.1 algemeen	11
4.2 Beschikbaarheid en onderhoud.....	11
4.3 Servicedesk	12
4.4 Beveiliging.....	13
4.5 Communicatie.....	13
4.6 Klachten.....	14
4.7 Technische specificaties	14

1. PARTIJEN

1. Nieuwland Automatisering B.V., handelend onder de naam Nieuwland Geo-Informatie, hierna te noemen Nieuwland, gevestigd te Wageningen aan de Hesselink van Suchtelenweg 4 en in deze vertegenwoordigd door de heer A.C. Schenk.

2. De persoon die de e-learning cursus volgt, hierna te noemen: "Cursist".

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Definities

De Dienst: Het geheel van aangeboden e-learning producten, onder andere maar niet uitsluitend bestaande uit een website, datasets en gebruikersondersteuning.

Gebruikersvoorwaarden E-learning: de voorwaarden zoals in dit document vastgelegd.

Additionele Voorwaarden: aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op deze overeenkomst.

Voorwaarden: het geheel van de Gebruikersvoorwaarden en Additionele Voorwaarden

Toegangscodes: Een URL waar de Cursist de cursusomgeving kan vinden, een persoonlijke gebruikersnaam en een wachtwoord.

1.1 E-learning

Nieuwland verleent een niet-exclusief gebruiksrecht van De Dienst aan de Cursist onder de volgende voorwaarden:

De Cursist krijgt 60 dagen toegang tot de cursusomgeving gedurende welke hij de betreffende cursus kan volgen. Deze periode vangt aan op de dag waarop de Cursist voor het eerst een pagina (hoofdstuk) van de betreffende cursus bezoekt. Vanaf het moment van inschrijving dient de Cursist binnen 60 dagen met de cursus te starten. Na deze periode kan Nieuwland niet garanderen dat de betreffende cursus nog ondersteund wordt en beschikbaar is, en is Nieuwland niet aansprakelijk als de cursus niet of korter dan 30 dagen beschikbaar is.

Een Cursist die nog niet gestart is met de cursus, ontvangt vier weken na ontvangst van de toegangscodes, een reminder-mail.

De Cursist mag de door Nieuwland aangeleverde datasets alleen gebruiken voor het volgen van de betreffende cursus, tenzij er gebruiksvoorwaarden van Nieuwland of derden zijn ingesloten bij de datasets, die ook gebruik toestaan voor andere doeleinden. Uitsluitend in dat geval mag de Cursist de betreffende datasets gebruiken voor andere doeleinden, zoals bepaald in die ingesloten gebruiksvoorwaarden. Indien de Cursist ingesloten gebruiksvoorwaarden van Nieuwland of derden schendt, dan kan Nieuwland juridische stappen ondernemen om eventuele schadeclaims van derden op de Cursist te verhalen. Zie ook artikelen 2.6, 2.7 en 2.8.

Nieuwland stelt ondersteunende faciliteiten aan de Cursist beschikbaar, zoals vastgelegd in deze overeenkomst, hoofdstuk 4 "Service-overeenkomst".

Deze overeenkomst is geldig gedurende de overeengekomen periode waarin de Cursist van De Dienst gebruikmaakt.

1.2 Prijs

De prijs van De Dienst wordt door Nieuwland vastgesteld, en is onder andere maar niet uitsluitend afhankelijk van welke e-learning cursus of cursussen worden afgenomen. De prijs van De Dienst is te vinden op de webpagina van de betreffende e-learning cursus.

2. Relatie van de Cursist met Nieuwland

2.1 Gebruik

Op het gebruik dat de Cursist maakt van Nieuwland e-learning producten (onder andere bestaande uit software, diensten en websites) zijn de "Gebruikersvoorwaarden E-learning" van toepassing zoals vastgelegd in dit document, tenzij schriftelijk anders overeen gekomen.

In aanvulling op de "Gebruikersvoorwaarden E-learning" zijn op deze overeenkomst met Nieuwland ook van toepassing de Additionele Voorwaarden die uiteengezet zijn in de documenten "ICT~Nederland Voorwaarden" en "Algemene Voorwaarden Opleidingen en trainingen". Deze Additionele Voorwaarden maken integraal deel uit van deze overeenkomst. Voor zover nog andere Additionele Voorwaarden van toepassing zijn op De Dienst, maakt Nieuwland deze voor de Cursist toegankelijk zodat hij ze kan lezen binnen of in verband met het gebruik dat hij maakt van De Dienst.

De Voorwaarden (Gebruikersvoorwaarden E-learning en Additionele Voorwaarden) vormen een rechtsgeldige en bindende overeenkomst tussen de Cursist en Nieuwland met betrekking tot het gebruik dat de Cursist maakt van De Dienst. Het is belangrijk dat de Cursist de tijd neemt om ze zorgvuldig door te lezen.

De overeenkomst bestaat uit:

1. Gebruikersvoorwaarden E-learning
2. Algemene Voorwaarden Opleidingen en trainingen
3. ICT Nederland Voorwaarden (zie impressum www.nieuwlandgeo.nl)

In geval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in deze documenten, prevaleert het bepaalde in het document met het laagste rangnummer.

2.2 Aanvaarding van de Voorwaarden

Om gebruik te kunnen maken van De Dienst, dient de Cursist eerst in te stemmen met de Voorwaarden. Het is de Cursist niet toegestaan gebruik te maken van De Dienst indien hij de Voorwaarden niet aanvaardt.

De Cursist kan de Voorwaarden aanvaarden door:

(A) deze overeenkomst te ondertekenen en per brief te sturen naar de onderwijscoördinator van Nieuwland Geo-Informatie, Postbus 522, 6700 AM, Wageningen; of

(B) dit bij de inschrijving per e-mail te melden aan Nieuwland, in reactie op de e-mail waarin aan de Cursist login gegevens alsmede deze Voorwaarden verstrekt worden; of

(C) bij inschrijving via de website te klikken op het vakje voor "Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden" en te klikken op het vakje voor "Ik ga akkoord met de gebruikersvoorwaarden e-learning", voor zover deze optie door Nieuwland aan de Cursist wordt verstrekt; of

(D) door feitelijk gebruik te maken van De Dienst. In dat geval wordt de Cursist geacht te begrijpen en te aanvaarden dat Nieuwland het gebruik dat de Cursist maakt van De Dienst zal beschouwen als aanvaarding van de Voorwaarden vanaf dat moment, bijvoorbeeld door betaling van de prijs (zie artikel 1.2).

Het is de Cursist niet toegestaan de Voorwaarden te aanvaarden indien hij nog niet de leeftijd heeft bereikt waarop hij een rechtsgeldige overeenkomst met Nieuwland kan afsluiten. Het is in dat geval wel mogelijk dat de ouders of voogd die de Cursist vertegenwoordigen de Voorwaarden namens de Cursist aanvaarden.

Voor de Cursist gebruik maakt van De Dienst, dient hij een kopie van de "Gebruikersvoorwaarden E-learning" en de Additionele Voorwaarden voor archiveringsdoeleinden te printen of op te slaan. De "Gebruikersvoorwaarden E-learning" en de Additionele Voorwaarden worden door Nieuwland aan de Cursist beschikbaar gesteld als digitaal bestand via de website.

Indien de Cursist de Voorwaarden niet accepteert, dan kan hij dit schriftelijk melden aan de onderwijscoördinator van Nieuwland Geo-Informatie, Postbus 522, 6700 AM, Wageningen, en kan hij niet deelnemen aan de cursus.

2.3 Gebruik van De Dienst door Cursist

Tenzij en voor zover het de Cursist bij een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan, stemt de Cursist er mee in dat hij De Dienst niet zal verveelvoudigen, dupliceren, kopiëren, verkopen, verhandelen, wederverkopen, of op welke manier dan ook bewerken, voor welk doel ook. Dit met uitzondering van het kopiëren en bewerken van datasets in het kader van het gebruik van De Dienst (i.e. gebruik van lesdata als onderdeel van de e-learning cursus).

2.4 Toegangscodes en beveiliging van het account van de Cursist

De Cursist ontvangt binnen 2 werkdagen na inschrijving, de toegangscodes voor zijn account per email. Nieuwland gebruikt daarvoor de email die bij de inschrijving is opgegeven. Bij eerste keer aanmelden op de cursusomgeving wordt de Cursist verplicht het verstrekte wachtwoord te wijzigen.

De Cursist stemt er mee in en begrijpt dat de hij er voor verantwoordelijk is de toegangscodes horende bij het account dat hij gebruikt om De Dienst af te nemen, geheim te houden.

Bovendien stemt de Cursist er mee in dat hij als enige ten opzichte van Nieuwland verantwoordelijk is voor alle activiteiten die uit hoofde van zijn account plaatsvinden.

Indien de Cursist zich bewust wordt van een ongeautoriseerd gebruik van zijn toegangscodes of account, dient hij Nieuwland hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

In het geval van misbruik van de toegangscode of account van de Cursist, verleent de Cursist volledige vrijwaring aan Nieuwland voor elke aansprakelijkheid met betrekking tot geleden schade of rechtsovertredingen die hier het gevolg van zijn.

2.5 Privacy en persoonsgegevens van de Cursist

Voor informatie betreffende het Nieuwland-beleid ten aanzien van persoonsgegevens verzoeken wij de Cursist onze privacyrichtlijnen te lezen zoals vastgelegd in "ICT Nederland Voorwaarden". Deze richtlijnen leggen uit hoe Nieuwland de persoonsgegevens van de Cursist zal behandelen, en zijn privacy zal beschermen, wanneer hij gebruik maakt van De Dienst.

De Cursist stemt in met het gebruik van zijn persoonsgegevens in overeenstemming met de wettelijke richtlijnen en de Nieuwland privacyrichtlijnen.

2.6 Inhoud van De Dienst

De Cursist begrijpt dat alle informatie (zoals gegevensbestanden, geschreven tekst, computersoftware, muziek, audiobestanden of ander geluid, foto's, video's of andere beelden) waartoe hij (gedeeltelijk) toegang heeft als onderdeel of door zijn gebruik van de Diensten onder de uitsluitende verantwoordelijkheid vallen van de rechtspersoon van wie dergelijke content afkomstig is. Deze informatie wordt hierna aangeduid als: "Inhoud".

De Cursist dient zich er van bewust te zijn dat Inhoud die hem als onderdeel van De Dienst wordt aangeboden beschermd kan zijn door intellectuele eigendomsrechten, die toebehoren aan Nieuwland of de bronhouders die de Inhoud aan Nieuwland verschaffen. Tenzij het de Cursist specifiek is toegestaan door Nieuwland of door de rechthebbenden door middel van een afzonderlijke overeenkomst, is het de Cursist niet toegestaan (noch geheel, noch gedeeltelijk) de Inhoud te wijzigen, bewerken, verhuren, leasen, uit te lenen, verkopen, verspreiden, of daarvan afgeleide werken te maken. Dit met uitzondering van het kopiëren en bewerken van datasets in het kader van het gebruik van De Dienst (i.e. gebruik van lesdata als onderdeel van de e-learning cursus).

De Cursist stemt er mee in dat hij als enige verantwoordelijk is (en dat Nieuwland geen enkele verantwoordelijkheid draagt jegens hem of een derde) voor Inhoud die hij maakt, verstuurt of afbeeldt wanneer hij De Dienst gebruikt, en vrijwaart Nieuwland volledig voor de gevolgen van zijn acties (daaronder begrepen verliezen of schade die Nieuwland of derden als gevolg daarvan kunnen lijden).

2.7 Eigendomsrechten

Nieuwland (of Nieuwland-licentiegevers) is rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten (waaronder de auteursrechten) en de onbeperkte rechten ten aanzien van bepaalde modules van computerprogrammatuur en online-content van De Dienst.

De Cursist bevestigt hierdoor en stemt er mee in dat Nieuwland (of Nieuwland-licentiegevers) alle rechten toekomt op De Dienst, daaronder begrepen alle rechten die zijn vervat in De Dienst (of deze nu wel of niet zijn ingeschreven, en waar dan ook zulke rechten kunnen bestaan). Voorts stemt de Cursist er mee in dat De Dienst informatie kan bevatten die als vertrouwelijk wordt aangemerkt en dat hij zulke informatie niet aan derden openbaar zal maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nieuwland.

De Cursist stemt er mee in eigendomsaanduidingen (zoals auteursrecht- of merkaanduidingen) die aan De Dienst zijn verbonden of daarin vervat niet te zullen verwijderen, onleesbaar maken of te veranderen.

2.8 Beëindiging van de relatie van de Cursist met Nieuwland

Nieuwland kan op ieder moment de overeenkomst met de Cursist beëindigen indien:

(A) de Cursist inbreuk maakt op een bepaling in de Voorwaarden (of heeft gehandeld op een wijze die duidelijk aantoonst dat hij niet van plan is of niet in staat is om het bepaalde in de Voorwaarden na te komen); of

(B) Nieuwland wettelijk vereist is dit te doen (bijvoorbeeld indien het verlenen van De Dienst aan de Cursist onrechtmatig is of wordt); of

(C) de partner met wie Nieuwland De Dienst aan de Cursist aanbood de zakelijke relatie met Nieuwland heeft beëindigd of het verlenen van De Dienst aan de Cursist heeft gestaakt.

(D) er sprake is van een betalingsachterstand of het niet betalen van de overeengekomen prijs (zie artikel 1.2) door de Cursist.

2.9 Aansprakelijkheid Nieuwland, toepasselijk recht en bevoegde rechter

De Cursist vrijwaart Nieuwland voor iedere aansprakelijkheid van een derde. Nieuwland is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade als gevolg van het gebruik van De Dienst door de Cursist.

Op deze Voorwaarden (zie artikel 2.1) dan wel eventuele nadere gebruikersovereenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen welke tussen Nieuwland enerzijds en de Cursist anderzijds mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan een gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter.

3. Akkoordverklaring

Ondergetekende gaat akkoord met de bovenstaande Gebruikersvoorwaarden E-learning.

Voor akkoord:

Plaats:

.....

Datum:

.....

Naam:

.....

Handtekening

.....

4. Service-overeenkomst

4.1 algemeen

Deze service-overeenkomst maakt integraal deel uit van de Voorwaarden tussen de persoon of organisatie die de betreffende e-learning cursus afneemt, hierna te noemen "Eindgebruiker", en Nieuwland Automatisering B.V., handelend onder de naam Nieuwland Geo-Informatie, hierna te noemen Nieuwland.

Deze service-overeenkomst beschrijft het niveau waaraan de dienstverlening dient te voldoen, aan de hand van tussen de partijen overeengekomen kwaliteitsniveaus en toetsingscriteria.

4.2 Beschikbaarheid en onderhoud

De e-learning omgeving, hierna te noemen "LMS" is beschikbaar indien:

- a) De LMS functioneert zoals overeengekomen.
- b) Er geen productie verstorende fout geregistreerd is bij de servicedesk.
- c) Er sprake is van kleine afwijkingen, die het normale gebruik van de LMS niet verhinderen.

De beschikbaarheid wordt uitgedrukt als het tijdspercentage dat de LMS doorlopend (24/7) beschikbaar is, gedurende een periode van een jaar, en bedraagt 95%.

De volgende gevallen vallen buiten deze normstelling voor beschikbaarheid:

- a) De tijd die de LMS onbeschikbaar is wegens gepland onderhoud (zie artikel 4.2).
- b) Storingen ten gevolge van derden. Bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: een lokale netwerkstoring bij de Eindgebruiker waardoor de LMS niet bereikbaar is; een kapotte server van de leverancier die deze LMS voor Nieuwland host.

In geval van gepland onderhoud zal de LMS niet beschikbaar zijn. Dit onderhoud vindt buiten kantooruren (8:00 - 17:00) plaats. De servicedesk van Nieuwland zal de Eindgebruiker minimaal vijf werkdagen van te voren informeren wanneer onderhoud gepland staat. Wanneer in uitzonderlijke gevallen toch een onderbreking van de voorzieningen noodzakelijk is tijdens kantooruren, dan wordt dit uiterlijk twee werkdagen van tevoren aangekondigd.

Onder regulier onderhoud valt het onderzoeken van storingen en het uitvoeren van herstelwerkzaamheden bij storingen. Herstelwerkzaamheden kunnen binnen en buiten kantooruren plaats vinden, afhankelijk van de aard en prioriteit van de storing.

4.3 Servicedesk

Nieuwland stelt servicedesk faciliteiten beschikbaar.

De technische servicedesk van Nieuwland is bereikbaar per e-mail (helpdesk@nieuwland.nl) voor technische vragen over de LMS.

De inhoudelijke- en functionele servicedesk van Nieuwland is bereikbaar per e-mail (e-learning@nieuwland.nl) voor inhoudelijke- en functionele vragen over de LMS.

Iedere servicedesk is telefonisch bereikbaar op 0317-421711 en op werkdagen van 8:00 uur tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van de periode tussen Kerst en 2 januari.

De technische servicedesk (eerste lijn) heeft kennis van de technische infrastructuur waarop de LMS beschikbaar is. De eerste lijn kan technische storingen en beperkingen op de beschikbaarheid van de LMS beoordelen. De eerste lijn is verantwoordelijk voor het verhelpen van technische storingen, technisch onderhoud op de LMS en het doorverwijzen naar de tweede lijn. Meldingen die bij de technische servicedesk binnen komen worden opgenomen in RT (Request Tracker). Ieder melding krijgt een eigen ticket die in het registratiesysteem wordt opgenomen.

De inhoudelijke- en functionele servicedesk (tweede lijn) wordt verzorgd door een ondersteuningsteam met voldoende inhoudelijke- en functionele kennis van de LMS. De tweede lijn is verantwoordelijk voor het inhoudelijk- en functioneel onderhoud en het monitoren van de vorderingen en de terugkoppeling naar de Eindgebruiker als het incident opgelost is. Verder is de tweede lijn verantwoordelijk voor de afhandeling van Forum-vragen die rechtstreeks uit de LMS worden gegenereerd.

Bij elke melding worden door de Eindgebruiker minimaal de volgende gegevens verstrekt:
Omschrijving van de aard van de geconstateerde storing of een duidelijk omschreven gebruik gerelateerde vraag; naam en contactgegevens van de melder.

Bij foutmeldingen zal de servicedesk probleembeheer opstarten. Foutmeldingen betreffende de server worden doorgezet naar de technische eerste lijn. Fouten betreffende de applicatie en de online content, zoals niet werkende koppelingen, worden doorgezet naar de functionele tweede lijn evenals problemen met inloggen en autorisatie.

De normen met betrekking tot de afhandeling van incidenten, zoals respons- en hersteltijden zijn weergegeven in onderstaande tabel:

Norm	Omschrijving	Normstelling
Melding per e-mail	Reactie van de 1ste lijn op e-mail gemeld via de servicedesk	In alle gevallen geldt de normstelling van 95% binnen een halve dag (terugkoppeling met incident nr.)
Melding per telefoon	Reactie van de 1ste lijn op e-mail gemeld via de servicedesk	In 95% van de gevallen wordt de telefoon binnen 5 minuten opgenomen.
Bewaking Incidenten door de 2de lijn	Controle of ondersteuning actief is met het geëscaleerde Incident.	In alle gevallen geldt de normstelling om dagelijks te controleren op basis van het registratiesysteem (RT).
Informereren Eindgebruiker door de 2de lijn	Controle of ondersteuning het Incident heeft verholpen.	Bij afsluiting van het Incident wordt de Eindgebruiker hier in alle gevallen over ingelicht.
Mean Time To Repair	De gemiddelde hersteltijd bij een storing	< 1 werkdag (prioriteit hoog) < 3 werkdagen (prioriteit laag)
Mean Time Between Failures	Gemiddelde tijd tussen 2 storingen	> 3 maanden bij een storing van 8 uur of langer

Forum-vragen die rechtstreeks uit de LMS komen worden binnen twee werkdagen beantwoord door de tweede lijn.

4.4 Beveiliging

Vertrouwelijke gegevens behandeld Nieuwland conform het bepaalde in artikelen 5, 6, 7 en 26 van de "Nederland ICT Voorwaarden". Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

Vertrouwelijke gegevens (studieresultaten en feedback) worden alleen gebruikt voor verbetering van de cursus. De vertrouwelijke gegevens worden niet doorgegeven aan derden of voor marketingdoeleinden gebruikt. De vertrouwelijke gegevens worden na 1 jaar, na afronding van de cursus, verwijderd.

4.5 Communicatie

Eindgebruiker dient voor alle vragen en mededelingen betreffende de beschikbaarheid van de voorzieningen en het gebruik daarvan contact op te nemen met de servicedesk van Nieuwland op één van de in artikel 4.3 beschreven manieren.

Communicatie met betrekking tot monitoring van meldingen en contractmanagement vindt plaats tussen de Eindgebruiker en een door Nieuwland aangewezen contactpersoon.

4.6 Klachten

Bij structurele overschrijding van de overeengekomen normen kan een klacht door de Eindgebruiker worden ingediend bij de servicedesk van Nieuwland. Het klachtenreglement is openbaar en te raadplegen via het impressum van de Nieuwland site (www.nieuwlandgeo.nl)

4.7 Technische specificaties

De Website wordt uitsluitend ondersteund voor de onderstaande internet browsers. Bij gebruik van een andere browser is het mogelijk dat de Website correct functioneert, maar is Nieuwland niet aansprakelijk als dat niet zo is. Van de Cursist wordt verwacht dat deze regelmatig internet browsers update. Dit onder andere in verband met beveiligingsupdates.

- Google Chrome
- Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge
- Safari 8 of hoger