

Rovict

Service afspraken

Januari 2025

Algemene voorwaarden

Op dit document zijn de algemene voorwaarden van Rovict van toepassing.

Meer ruimte voor onderwijs

‘MEER RUIMTE VOOR ONDERWIJS’

Kinderen maken de wereld van morgen. Daarom verdienen ze het best mogelijke onderwijs. Onderwijs waarin ICT een belangrijke ondersteunende rol speelt.

Rovict zorgt voor meer ruimte voor onderwijs door met behulp van technologie inzicht en overzicht te creëren voor de leerkracht, de intern begeleider, de schoolleider en voor de bestuurder. Aan de ene kant door te meten wat je nodig hebt en door het verzamelen van die gegevens eenvoudig en overzichtelijk te houden. En aan de andere kant door die gegevens overzichtelijk weer te geven wat leidt tot inzicht in het leerproces van leerlingen, groepen en scholen binnen de stichting.

Dit doen we vanuit kennis van het onderwijs en met het onderwijs van vandaag én morgen voor ogen. Daarnaast betrekken we het onderwijs bij de totstandkoming van onze oplossingen. Waarom? Omdat de beste ervaringsdeskundigen tenslotte in de school rondlopen en niet altijd bij ons op kantoor.

Als zelfstandig onderdeel van de Heutink Groep met een rijke historie in het onderwijs is Rovict nu onderdeel van een organisatie met nog meer onderwijs kennis. Met die kennis en ervaring werken we continue aan verbetering en optimalisatie van onze dienstverlening. Met oog daarop staan we altijd open voor vragen, opmerkingen en/of suggesties. Aarzel niet om bij ons aan te kloppen als het nodig is, dan kunnen we samen werken aan de beste oplossing voor het onderwijs.

Hartelijk dank voor de keuze om samen te werken met Rovict en heel veel plezier, succes en gemak gewenst bij het gebruik van onze diensten.

Supportteam Rovict

Meer ruimte voor onderwijs

Inhoudsopgave

'MEER RUIMTE VOOR ONDERWIJS'	3
1. Leeswijzer en aanverwante documenten	5
2. Evaluatie en wijzigingen	6
3. Omvang van de dienstverlening (Scope)	7
1. <i>Technisch beheer</i>	7
2. <i>Functioneel beheer/ondersteuning</i>	7
3. <i>Inhoudelijke ondersteuning</i>	7
4. Beschikbaarheid van de dienstverlening	8
4.1 <i>Servicevenster</i>	8
4.2 <i>Onderhoudsvenster</i>	9
4.3 <i>Support/ondersteuning</i>	9
4.3.1 <i>Gebruikersvragen</i>	9
4.3.2 <i>Fouten en incidenten</i>	10
4.3.3 <i>Prioriteitenmatrix</i>	10
4.3.4 <i>Reactie- en hersteltijd</i>	11
4.3.5 <i>Continuïteit ESIS</i>	11
5. Gebruikers ideeën	12
6. Communicatie en escalatie	13
7. Voorwaarden en uitzonderingen	14
7.1 <i>Voorwaarden bij aanvang van de prestatieafspraken</i>	14
7.2 <i>Voorwaarden tijdens de prestatieafspraken</i>	14
7.3 <i>Voorwaarden na afloop van de prestatieafspraken</i>	15
7.4 <i>Uitzonderingen</i>	15

Meer ruimte voor onderwijs

1. Leeswijzer en aanverwante documenten

In dit document, de Service Level Agreement (hierna: SLA) beschrijven we de niveaus van dienstverlening die van toepassing zijn op de producten en oplossingen van Rovict B.V. Dit document is bedoeld om prestatieafspraken vast te leggen met betrekking tot prestatieniveaus, responstijden en beschikbaarheid van de diensten die wij leveren.

De SLA geldt als basisovereenkomst voor alle producten en diensten en gaat in op de verschillende aspecten. De SLA is altijd onderdeel van een klant specifieke overeenkomst voor de levering van producten of diensten van Rovict. De afspraken uit de klant specifieke overeenkomst, waaronder meer de looptijd van de overeenkomst, gelden ook voor de SLA. De documenten zijn ingedeeld in volgorde van prioriteit. Als documenten met elkaar conflicteren of er onduidelijkheid ontstaat, is deze rangorde van toepassing. Het document met rang 1 heeft de hoogste prioriteit, het document met rang 4 de laagste. Waar dat van toepassing, noodzakelijk of gewenst is, hebben we een aanvullende dienstbeschrijving opgesteld. Hierin staan eventueel product specifieke aspecten die als aanvulling op de SLA gelden. Is er voor een product of dienst geen dienstbeschrijving beschikbaar, dan zijn de voorwaarden vanuit de SLA leidend.

1

Klantspecifieke overeenkomst

(Order en/of andere getekende overeenkomst of prestatieafspraken)

2

Dienstbeschrijving

(Indien van toepassing)

3

Service level agreement

4

Algemene voorwaarden**Meer ruimte voor onderwijs**

2. Evaluatie en wijzigingen

Wij zien de SLA als een levend document. We evalueren, optimaliseren en updaten het proces continue op basis van de laatste inzichten en ontwikkelingen. Dat evalueren doen we natuurlijk wederzijds: we staan altijd open voor suggesties om de SLA en onze dienstverlening nog beter te maken.

Rovict behoudt zich het recht voor om tussentijds wijzigingen, aanpassingen en/of toevoegingen door te voeren op deze SLA. Bij deze aanpassingen hanteert Rovict het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening als uitgangspunt. Wijzigingen gaan daarbij in per 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar. Door gebruik van de producten en diensten na publicatiedatum gaat de opdrachtgever akkoord met de gewijzigde SLA.

De laatste versie van de SLA is te vinden op www.rovict.nl en de laatste versie is de SLA versie van januari 2025.

Meer ruimte voor onderwijs

3. Omvang van de dienstverlening (Scope)

De prestatieafspraken in dit document zijn van toepassing op alle* door Rovict geleverde producten en diensten die zijn opgenomen in de overeenkomst tussen opdrachtgever en Rovict. Deze overeenkomst kan bestaan uit een klant specifieke overeenkomst, orderbevestiging of een in elke andere vorm overeengekomen opdracht.

In dit document beschrijven we de prestaties die wij als Rovict minimaal moeten leveren. Daarbij kan het zijn dat er voor een specifiek product en/of dienst aanvullende informatie of scope-bepaling is afgegeven middels een dienstbeschrijving. Als dat het geval is, heeft die toevoeging een hogere prioriteit dan dit document.

1. Technisch beheer

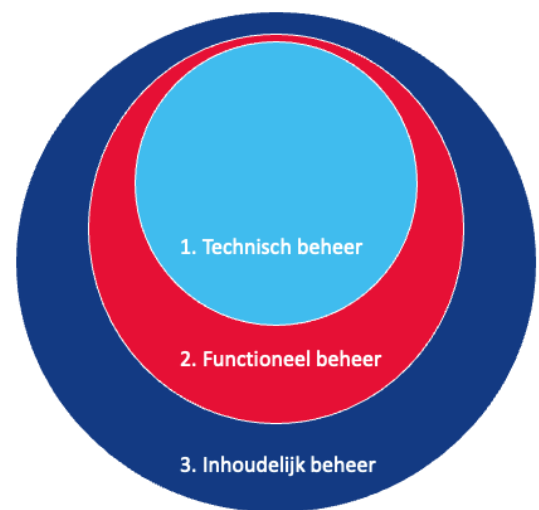
Het technisch onderhouden en ondersteunen van de werking van het product of de dienst. Wij zorgen dat het werkt en doet wat het moet doen.

2. Functioneel beheer/ondersteuning

Aanpassingen of verzoeken binnen het product of de dienst. Het - op verzoek – doorvoeren van inhoudelijke wijzigingen binnen de bestaande functionaliteit van het product of de dienst.

3. Inhoudelijke ondersteuning

Inhoudelijk vragen over de software, dienst of product. Hoe kan de oplossing worden ingezet? Hoe werkt een bepaalde functie?



Voor alle producten en diensten die direct door Rovict worden geleverd, geldt de hoogste graad van dienstverlening. Binnen de prestatieafspraken bieden wij ondersteuning op Technisch, Functioneel én Inhoudelijk gebied. Is er sprake van (een combinatie met) producten en diensten van andere leveranciers, dan beperkt onze dienstverlening zich tot de technische werking binnen de mogelijkheden van Rovict en functionele wijzigingen binnen de door Rovict geleverde dienstverlening. Een voorbeeld ter verduidelijking: bij een educatief pakket van derden binnen onze uitgeverij verzorgen wij de distributie en technische werking van het pakket. Indien gewenst voeren we functionele wijzigingen door (bv toewijzen van rechten), maar bieden we geen inhoudelijke ondersteuning op de werking en het gebruik van de software.

* Uitgesloten hiervan zijn proefversies, betaversies, tijdelijke versies en (gratis) basisversies van de geleverde producten en diensten. Daarvoor geldt op alle aspecten de prestatieafpraak 'best effort'.

Meer ruimte voor onderwijs

4. Beschikbaarheid van de dienstverlening

De afgenomen producten en dienstverlening zijn op werkdagen gegarandeerd beschikbaar voor optimale ondersteuning aan het primaire én secundaire onderwijsproces. Eventuele preventieve, innovatieve en correctieve werkzaamheden plannen we zoveel mogelijk buiten schooltijd en kondigen we ruim van tevoren aan. Geplande onderhoud werkzaamheden worden proactief aangekondigd via de startpagina van de betreffende applicatie of de statuspagina op www.rovict.nl.

Om duidelijkheid te creëren in de beschikbaarheid van de dienst en contractmogelijkheden, hebben we verschillende tijdsvensters gedefinieerd. Binnen deze vensters onderscheiden we twee niveaus van beschikbaarheid.

4.1 Servicevenster

Een dienst moet zo goed en zoveel mogelijk beschikbaar zijn voor gebruikers. Het servicevenster is de tijd waarbinnen Rovict de beschikbaarheid van de dienst zonder onderbrekingen, verstoringen of onderhoud garandeert.



Onze dienst is gegarandeerd beschikbaar op werkdagen tussen 07.00 uur tot 18.00 uur. Buiten die tijden is de dienst ook beschikbaar, maar met ruimte voor onderhoud. We streven als Rovict naar maximale beschikbaarheid, zonder onderbrekingen, maar er kan altijd iets misgaan. Hierin hanteren we twee niveaus.

KPI Servicevenster (beschikbaarheid): niveau 1 gegarandeerd beschikbaar

Doel	Het primaire en secundaire onderwijsproces kunnen ongestoord doorgaan
Tijdvak	Op werkdagen van 07.00 uur tot 18.00 uur
Beschikbaarheid	> 99% per schoollocatie

KPI Servicevenster (beschikbaarheid): niveau 2 bewust beschikbaar

Doel	Goede beschikbaarheid met ruimte voor preventief, innovatief en correctief onderhoud
Tijdvak	Op werkdagen van 18.00 uur tot 07.00 uur en op zaterdag, zondag en feestdagen
Beschikbaarheid	Afwezige of verminderde beschikbaarheid worden minimaal drie werkdagen van tevoren aangekondigd. Zonder aankondiging blijft de norm >99% per schoollocatie

Meer ruimte voor onderwijs

4.2 Onderhoudsvenster

Om de continuïteit van de diensten te garanderen of nieuwe functies te releasen, voeren we regelmatig proactief en preventief onderhoud uit op de omgevingen. De periode waarin we dat doen, noemen we het onderhoudsvenster. Ook binnen dit tijdsbestek doen we er alles aan om de dienst met de beste prestaties en zonder onderbrekingen aan te bieden. Let wel: Rovict behoudt zich het recht voor om binnen het onderhoudsvenster ook onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die mogelijk impact hebben op de prestaties. Onderhoud met (mogelijk) impact voor de gebruikers wordt ten minste drie werkdagen voorafgaand gecommuniceerd via de startpagina van de betreffende applicatie en/of de statuspagina op onze website www.rovict.nl.



Preventief, innovatief en correctief onderhoud wordt gepland in de weekenden of op feestdagen of 's avonds en 's nachts tussen 18.00 uur en 07.00 uur.

4.3 Support/ondersteuning

Onze ondersteuning is bereikbaar per e-mail en via het servicenummer welke op de website te vinden is.



Op werkdagen is ondersteuning telefonisch bereikbaar van 09.00 uur tot 15.00 uur op telefoonnummer 035 – 603 90 90

Onze ondersteuning online is 24/7 beschikbaar. Het is dus te allen tijde mogelijk om meldingen te doen via de e-mail op support@rovict.nl of ondersteuning te krijgen via een online helpportaal en/of FAQ portaal.

KPI Contactmogelijkheden: Telefonische bereikbaarheid

Doel	De mogelijkheid om telefonisch contact op te nemen met ondersteuning van Rovict
Tijdvak	Op werkdagen van 09.00 uur tot 15.00 uur
Norm	> 99% per schoollocatie

KPI Contactmogelijkheden: Online ondersteuning

Doel	De mogelijkheid om via de e-mail support@rovict.nl een geregistreerde melding te maken of hulp te krijgen via een online helpportaal.
Tijdvak	24/7
Beschikbaarheid	> 99% per schoollocatie

We maken in onze dienstverlening onderscheid tussen twee typen meldingen: gebruikersvragen enerzijds en fouten en incidenten anderzijds.

4.3.1 Gebruikersvragen

Kennis- en inzicht vragen zijn vragen met betrekking tot het gebruik van Rovict systemen met uitzondering van toepassingsvragen. Onder toepassingsvragen verstaan we vragen die betrekking hebben op de toepassing van de functionaliteiten van Rovict systemen binnen het onderwijsproces. Toepassingsvragen vallen niet binnen deze SLA en worden niet beantwoord via ondersteuning.

Als helpomgevingen en FAQ-portalen geen antwoord bieden, dan kan de gebruiker via de telefoon of e-mail een geregistreerde melding doen van zijn of haar vragen bij de afdeling ondersteuning van Rovict. Met het aanmaken van de melding geeft de gebruiker direct toestemming om mee te kijken in de live gebruikers omgeving, als dit nodig is om de gebruiker verder te helpen.

Meer ruimte voor onderwijs

4.3.2 Fouten en incidenten

Hoe minder fouten, storingen en incidenten, hoe betrouwbaarder de dienstverlening. Hier is het van belang om onderscheid te maken op basis van prioriteit. Logisch, want bij een 99% betrouwbaarheidsscore, dankzij slechts twee geringe incidenten per kwartaal, is de dienstverlening veel betrouwbaarder dan met dezelfde score ondanks één ernstig incident over dezelfde periode.

Meldingen over fouten en incidenten worden allereerst door ondersteuning in behandeling genomen. Kan er een reproduceerbare fout of storing worden geconstateerd, dan wordt de melding in behandeling genomen door 2^e lijn ondersteuning en/of het ontwikkelteam. De oplostijd van een fout of storing is afhankelijk van de ernst daarvan, van het aantal meldingen van gebruikers daarover én van de mate waarin Rovict voor de oplossing afhankelijk is van derden.

4.3.3 Prioriteitenmatrix

Wij prioriteren storingen en incidenten op basis van de mate waarin ze het primaire onderwijsproces verstoren. Daarnaast kijken we voor verstoringen van het secundaire onderwijsproces met een drukte indicatie naar de drukkeres periodes zoals onder meer het aanmeldproces van leerlingen, de februari telling en de toets periodes. Kan de les of het proces nog doorgang vinden? Is een enkele medewerker of het hele schoolteam getroffen? Een melding met de score '1' heeft de hoogste prioriteit, een melding met een score '4' de laagste. Toelichting op de onderwerpen is als volgt:

Onderwerp	Aantal getroffen gebruikers			
	1-2	3-10	11-30	> 30
Blokkerende verstoring	3	2	2	1
Kritische verstoring	3	2	2	2
Grote verstoring	3	3	2	2
Kleine verstoring	4	4	3	3
Triviale verstoring	4	4	4	4

Type	Omschrijving
Blokkerende verstoring	Meldingen over een storing of een melding over een fout waardoor de applicatie (of een belangrijk deel daarvan) niet meer kan worden gebruikt. Er is geen workaround beschikbaar en het heeft groot effect op alle gebruikers.
Kritische verstoring	Meldingen over een fout waardoor een frequente, hinderlijke situatie optreedt in het gebruik van de applicatie. De fout betreft belangrijke functies, er zijn beperkte workarounds beschikbaar en het heeft een effect op een beperkt aantal gebruikers.
Grote verstoring	Meldingen over een fout, die de beschikbaarheid en het primaire proces niet direct beïnvloedt. De fout heeft effect op een substantiële groep gebruikers.
Kleine verstoring	Meldingen over een fout, die de beschikbaarheid en het primaire proces niet direct beïnvloedt. Het betreft een zeer beperkte groep gebruikers en er is een workaround beschikbaar.
Triviale verstoring	Overige meldingen over een bevinding van een specifieke gebruiker, die de correctie werking en de beschikbaarheid van de applicatie niet beïnvloedt.

Meer ruimte voor onderwijs

4.3.4 Reactie- en hersteltijd

We streven ernaar iedere melding op dezelfde werkdag te verhelpen. Afhankelijk van de prioriteit van een melding spreken we echter wel een maximale reactie en hersteltijd af.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
1. Urgent	≤ 60 minuten	Streven binnen 4 uur, maar zeker binnen twee werkdagen
2. Hoog	≤ 1 werkdag	10 werkdagen
3. Normaal	≤ 2 werkdagen	30 werkdagen
4. Overig	≤ 5 werkdagen	Keuze Rovict

Keuze Rovict: Rovict beoordeelt, afhankelijk van de aard van de melding, de wenselijkheid en de tijd die het kost om deze op te lossen en of en zo ja binnen welk tijdsbestek, de melding wordt opgelost.

Genoemde reactie- en oplostijden zijn van toepassing op werkdagen en gaan in op het moment dat de melding bij Rovict geregistreerd is. Van deze registratie versturen we altijd een bevestiging per e-mail. De oplostijd gaat in na de registratie van de melding. Als een melding wordt gedaan buiten werkdagen (ma-vr 08.00 uur – 17.00 uur) gaat de reactie- en oplostijd op de eerstvolgende werkdag in. Daarbij wordt de doorlooptijd van de meldingen onderbroken voor zolang als Rovict tijdens het oplossen moet wachten op (re)actie van de opdrachtgever of derde partij.

Boven genoemde oplostijden gelden niet in de volgende situaties:

- Storingen of fouten die veroorzaakt worden door of gerelateerd zijn aan problemen op de computer of het toestel van de gebruiker zelf en/of problemen met de internetverbinding. De storing of fout treedt met andere woorden niet op wanneer de gebruiker op een andere computer/toestel of andere locatie werkt.
- Problemen met applicaties van derden waar de applicatie van Rovict onderdeel van uitmaakt of mee koppelt. Rovict heeft geen invloed op de correctie werking van systemen van derden.

4.3.5 Continuïteit ESIS

Om de continuïteit van de ESIS-dienstverlening te garanderen voor de scholen zijn alle servers en services minimaal dubbel uitgevoerd om eventuele systeemitval onmiddellijk op te vangen zonder de dienstverlening te onderbreken.

Verder vindt er 24/7 monitoring plaats van de systemen en hardware waarop de ESIS-dienstverlening ter beschikking wordt gesteld. Op moment dat ESIS of de hardware niet functioneert krijgt Rovict support hier een melding van. Op basis van deze melding onderneemt Rovict support actie.

Daarnaast is de back-up op een fysiek andere locatie opgeslagen ten opzichte van de productiedata. De back-up voorzieningen zijn ingericht om dataverlies te beperken tot niet meer dan 4 uur.

Wij bewaren deze 4 -uur back-up maximaal 10 dagen. En één maand de maand back-up. Deze back-ups zijn niet bedoeld om per school individuele verwijderde gegevens te herstellen (restore).

Meer ruimte voor onderwijs

5. Gebruikers ideeën

Rovict maakt haar diensten en producten met het onderwijs als uitgangspunt en werkt bij de ontwikkeling van diverse oplossingen vaak samen met het onderwijs. De ideeën en meningen van de gebruikers zijn dus van belang voor ons. Rovict geeft daarom gebruikers graag de mogelijkheid om mee te denken over mogelijke wijzigingen in de diensten en producten van Rovict, onder meer doormiddel van het aandragen van ideeën.

Deze ideeën worden door Rovict verzameld en vervolgens beoordeeld op de te verwachten toegevoegde waarde voor gebruikers, het aantal gebruikers dat er belang bij kan hebben, de complexiteit van het idee en de verdere door-ontwikkel-plannen rondom het betreffende onderwerp in haar diensten en producten. Een selectie van de aangeleverde ideeën wordt meegenomen als input voor de doorontwikkeling van de applicaties van Rovict. We streven ernaar de gebruikers een korte reactie te geven op de aangedragen ideeën.

Meer ruimte voor onderwijs

6. Communicatie en escalatie

Transparantie en duidelijkheid staan hoog in het vaandel bij Rovict. Daarom hebben we diverse middelen beschikbaar waarop we (pro)actief belangrijke informatie delen, handleidingen en instructiefilmpjes beschikbaar stellen en gebruikers de mogelijkheid bieden om contact op te nemen met een Rovict medewerker. Dit is te vinden op bijvoorbeeld startpagina's van de applicaties of onder de verschillende helpfuncties binnen de applicaties.

Als er onverhoopt toch een storing plaatsvindt die meerdere gebruikers raakt, informeren we de gebruikers zo snel mogelijk. Dat doen we via de status informatie op de startpagina van onze applicaties. Via deze pagina kondigen we ook gepland onderhoud aan. Alle gebruikers hebben toegang tot deze informatie en kunnen zich hiermee informeren over mogelijke overlast.

Jouw eerste aanspreekpunt voor de dienstverlening van de producten en oplossingen van Rovict is de afdeling ondersteuning van Rovict. Mocht er, om wat voor een reden ook, behoefte of noodzaak zijn te escaleren, dan kan hiervoor de volgende escalatiematrix (in volgorde van prioriteit) worden gebruikt.

Niveau	Opdrachtgever	Rovict	Contactmogelijkheid
0	Gebruikers	Medewerker ondersteuning	Zie paragraaf 4.3 Ondersteuning
1	ICT-coördinator, bovenschools beheerder, Key user	Teamlead ondersteuning	Via centrale receptie (035 – 603 60 80)
2	Schooldirectie	Relatiemanager	Via direct 06 - nummer
3	Bestuur	Algemeen directeur	Via centrale receptie (035 – 603 60 80)

Waar het telefoonnummer van de centrale receptie vermeld staat, kan via die route het eerste contact worden gelegd. Aansluitend is het dan natuurlijk mogelijk om, waar van toepassing, directe contactgegevens uit te wisselen.

Aanvullend bestaat de mogelijkheid om, op aanvraag, personen direct aan elkaar te koppelen voor regulier overleg.

Meer ruimte voor onderwijs

7. Voorwaarden en uitzonderingen

Om de prestatieafspraken te kunnen borgen, hebben we een aantal voorwaarden en uitzonderingen benoemd die kunnen gelden voor zowel opdrachtgever als voor Rovict als opdrachtnemer.

7.1 Voorwaarden bij aanvang van de prestatieafpraak

Voordat de prestatieafpraak in werking treedt, moet aan de volgende voorwaarden zijn voldaan.

Voorwaarde	Te realiseren door
Aanwezigheid van een rechtsgeldige, getekende overeenkomst.	Opdrachtgever en Rovict
Een door opdrachtgever geaccordeerde oplevering, al dan niet in documentvorm, voor de betreffende diensten.	Opdrachtgever en Rovict
Uit migratie werkzaamheden en opleveringen komen geen restpunten voort waardoor de prestatieafspraken niet nagekomen kunnen worden.	Opdrachtgever en Rovict
Om producten en diensten die gebruik maken van het internet op locatie te kunnen leveren is een werkende en toereikende internetverbinding aanwezig.	Opdrachtgever
Aanwijzen van een applicatie contactpersoon binnen eigen organisatie ten behoeve van communicatie, afstemming en beheertaken.	Opdrachtgever

7.2 Voorwaarden tijdens de prestatieafpraak

Om aan de prestatieafspraken te kunnen voldoen moet ook tijdens de looptijd aan een aantal voorwaarden worden voldaan.

Voorwaarde	Te realiseren door
Conformiteit aan het privacy convenant Onderwijs.	Opdrachtgever en Rovict
Om producten en diensten die gebruik maken van het internet op locatie te kunnen leveren is een werkende en toereikende internetverbinding aanwezig.	Opdrachtgever
Het up-to-date houden van kennis en kunde van eigen medewerkers ten behoeve van enerzijds het kunnen werken met en anderzijds het ondersteunen van de producten en diensten.	Opdrachtgever en Rovict

Meer ruimte voor onderwijs

7.3 Voorwaarden na afloop van de prestatieafpraak

Voorwaarde	Te realiseren door
Aanwezige gebruikers data beschikbaar stellen aan opdrachtgever voor een migratie naar een mogelijk alternatief.	Rovict
Na oplevering data decharge van opdrachtgever en toestemming na drie maand periode de aanwezige gebruikers data van opdrachtgever te verwijderen.	Oprachtgever en Rovict

7.4 Uitzonderingen

Rovict zal zich te allen tijde inzetten op de prestatieafspraken te borgen en garanderen. Echter de vermelde KPI's en afspraken zijn niet van toepassing wanneer er sprake is van één of meerdere van onderstaande uitzonderingen:

- verstoringen als gevolg van gepland en vooraf aangekondigd onderhoud buiten het onderhoudsvenster, of spoedonderhoud inzake beveiligingsmaatregelen;
- verstoringen als gevolg van handelingen of nalatigheid van de opdrachtgever, werknemers, tussenpersonen of aannemers in opdracht van de opdrachtgever; dit geldt in algemene zin voor iedereen die via wachtwoorden of apparatuur van de opdrachtgever toegang krijgt tot de door Rovict beheerde en geleverde producten en diensten;
- verstoringen waarbij niet is voldaan aan de in dit document vermelde randvoorwaarden;
- uitval door verstoringen op het internet waarop Rovict geen invloed heeft;
- uitval als gevolg van extreme situaties zoals brand, explosies of elk andere vorm van overmacht.

Meer ruimte voor onderwijs