



Service Level Agreement

Ovivio – KidsKonnnect B.V.

Versie 1.0

Van toepassing vanaf: 20 september 2026

1. Inleiding en definities

- 1.1 Ovivio hecht eraan duidelijke afspraken te maken met haar klanten over de dienstverlening die zij mogen verwachten ten aanzien van het Ovivio Platform en de bijbehorende dienstverlening. Deze SLA beschrijft daarom de service levels die Ovivio hanteert en de wijze waarop Ovivio en Klant in dat kader samenwerken.
- 1.2 Klant mag erop vertrouwen dat Ovivio zich inspant om de in deze SLA beschreven afspraken na te komen. Indien dit onverhoopt niet lukt, treden Ovivio en Klant met elkaar in overleg over passende maatregelen en eventuele vervolgstappen indien verbetering uitblijft.
- 1.3 Voor specifieke onderdelen van het Ovivio Platform kunnen afwijkende service levels, aanvullende afspraken of uitzonderingen gelden. Deze zijn opgenomen in deze SLA of in de Overeenkomst.
- 1.4 Begrippen die in deze SLA met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de betekenis die daaraan in artikel 1818 is toegekend. Indien een dergelijk begrip daarin niet is gedefinieerd, heeft het de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend.

2. Duur, beëindiging en wijziging

- 2.1 Deze SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst en geldt voor dezelfde duur als de Overeenkomst. Deze SLA eindigt automatisch op het moment dat de Overeenkomst eindigt en kan niet zelfstandig worden opgezegd.
- 2.2 Ovivio mag deze SLA van tijd tot tijd wijzigen. Ovivio stelt Klant ten minste veertien (14) dagen vóór de datum van inwerkingtreding van een wijziging daarvan in kennis per e-mail of middels kennisgeving binnen het Klantportaal.

3. Klantportaal

- 3.1 Het Klantportaal is het centrale informatiekanaal van Ovivio voor informatie over het Ovivio Platform en de bijbehorende ondersteuning.
- 3.2 Klant is verplicht een account aan te maken voor het Klantportaal en verantwoordelijk voor het regelmatig raadplegen van het Klantportaal om kennis te nemen van voor Klant relevante informatie, waaronder mededelingen en gebruiksinstructies van Ovivio.

4. Onderhoud van het Ovivio Platform

- 4.1 Ovivio verricht doorlopend onderhoud aan het Ovivio Platform. Dit onderhoud kan onder meer bestaan uit correctief, adaptief, preventief en perfectief onderhoud.

- 4.2 Voor zover het onderhoud betrekking heeft op onderdelen van het Ovivio Platform die door Ovivio centraal worden beheerd, vindt in beginsel plaats tijdens het volgende onderhoudsvenster: de tijd tussen 20:00 tot 06:00 uur CE(S)T.
- 4.3 Ovivio kan het onderhoudsvenster van tijd tot tijd (tijdelijk) wijzigen en maakt dit dan vooraf bekend via het Klantportaal.
- 4.4 Ovivio kondigt onderhoud dat redelijkerwijs gevolgen kan hebben voor de Beschikbaarheid van het Ovivio Platform minimaal zeven (7) dagen vooraf aan via de Statuspagina en/of het Klantportaal.
- 4.5 Ovivio mag te allen tijde spoedonderhoud uitvoeren, ook buiten het onderhoudsvenster en zonder voorafgaande kennisgeving. Ovivio informeert Klant daarover in dat geval achteraf zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk.
- 4.6 Ovivio kan via het Klantportaal, waar relevant, informatie beschikbaar stellen over onderhoud, de mogelijke gevolgen daarvan voor het Ovivio Platform en uitgebrachte nieuwe versies, updates, upgrades, patches of andere wijzigingen, bijvoorbeeld in de vorm van release notes. Onderhoud en dergelijke wijzigingen kunnen ertoe leiden dat bepaalde functionaliteiten van het Ovivio Platform worden gewijzigd of beëindigd. Indien sprake is van een wezenlijke wijziging in functionaliteit, stelt Ovivio Klant daarvan vooraf in kennis via het Klantportaal.

5. Beschikbaarheid van het Ovivio Platform

- 5.1 Ovivio monitort de Beschikbaarheid van het Ovivio Platform die onder haar beheer staan. Daarbij wordt de Beschikbaarheid gemeten ten aanzien van de specifieke onderdelen, diensten, API's of klantgerichte functionaliteiten die in de onderstaande tabel zijn opgenomen:

Onderdeel	Toelichting	Norm (%)	Beoordelingsperiode	Beschikbaarheidsvenster
Applicatie-toegang	Beschikbaarheid van klantgerichte applicatietoegang en kritieke platformfunctionaliteit	99%	Kalendermaand	24/7
Mobiele applicatie	Beschikbaarheid van de kernfunctionaliteit en connectiviteit van de mobiele applicatie	99%	Kalendermaand	24/7

- 5.2 Of de voor een onderdeel geldende norm voor Beschikbaarheid is gehaald, wordt beoordeeld over de voor dat onderdeel opgenomen beoordelingsperiode en binnen het daarbij behorende beschikbaarheidsvenster. Tenzij anders aangegeven, wordt Beschikbaarheid gemeten over de volledige beoordelingsperiode.

- 5.3 De gerealiseerde Beschikbaarheid van een onderdeel over de toepasselijke beoordelingsperiode wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$B = (T_m - O) / T_m \times 100\%$$

B = de gerealiseerde Beschikbaarheid gedurende de beoordelingsperiode;

T_m = het totaal aantal minuten in de beoordelingsperiode;

O = het totaal aantal minuten gedurende welke het betreffende onderdeel niet Beschikbaar was.

- 5.4 Een onderdeel wordt als niet-Beschikbaar beschouwd indien de betreffende gemonitorde dienst, API of klantgerichte functionaliteit niet voldoet aan de toepasselijke geautomatiseerde monitoringcontroles van Ovivio, of anderszins voor Klant niet beschikbaar is als gevolg van omstandigheden die binnen de redelijke invloedssfeer van Ovivio liggen.
- 5.5 Bij de berekening van de gerealiseerde Beschikbaarheid blijft buiten beschouwing de tijd gedurende welke het betreffende onderdeel niet Beschikbaar was als gevolg van gepland onderhoud, noodonderhoud, overmacht, storingen of tekortkomingen van derden die buiten de redelijke invloedssfeer van Ovivio liggen, of omstandigheden aan de zijde van Klant.
- 5.6 De Beschikbaarheid wordt vastgesteld aan de hand van de door Ovivio beheerde en gebruikte monitoringssystemen en meetinstrumenten. De metingen en registraties van Ovivio zijn daarbij leidend.

6. Supportdesk

- 6.1 Ovivio beschikt voor het Ovivio Platform over een supportdesk als centraal aanspreekpunt voor Klant voor het melden van (mogelijke) Incidenten, Wijzigingsverzoeken en Gebruikersvragen.
- 6.2 De supportdesk is bereikbaar via de in het Klantportaal vermelde supportkanalen. De actuele bereikbaarheid en openingstijden worden vermeld in het Klantportaal. Voor het melden van een volgens Klant kritiek Incident (prioriteit P1) kan Klant gebruikmaken van dezelfde supportkanalen. Voor P1-Incidenten kunnen verlengde openingstijden gelden, zoals vermeld in het Klantportaal.

7. Indienen van meldingen

- 7.1 Meldingen aan de supportdesk mogen uitsluitend worden ingediend door bij Ovivio bekende, door Klant geautoriseerde contactpersonen.
- 7.2 Klant wijst hiervoor minimaal twee (2) en maximaal vier (4) contactpersonen aan, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen, en verstrekt de gegevens van deze contactpersonen aan Ovivio.

- 7.3 Klant draagt er zorg voor dat deze contactpersonen voldoende deskundig zijn om deugdelijk meldingen te doen en de voor de beoordeling en afhandeling daarvan benodigde informatie juist en volledig te verstrekken, en dat zij daartoe waar nodig passend zijn geïnstrueerd of getraind. Ovivio mag erop vertrouwen dat deze contactpersonen bevoegd zijn om namens Klant te handelen.
- 7.4 Klant verstrekt alle voor de beoordeling en afhandeling van een melding benodigde informatie en medewerking. Zolang deze informatie of medewerking volgens Ovivio ontbreekt of onjuist is, mag Ovivio de afhandeling van de melding opschorten totdat Klant daarin alsnog voorziet.

8. Afhandeling van Incidenten

- 8.1 Indien Ovivio een melding kwalificeert als Incident, wordt die melding afgehandeld overeenkomstig het bepaalde in dit artikel.
- 8.2 Ovivio stelt voor iedere als Incident gemelde melding zo spoedig mogelijk de prioriteit vast op basis van de impact en urgentie ervan. Indien Klant het niet eens is met de vastgestelde prioriteit, treden Partijen daarover in overleg. Totdat Partijen anders overeenkomen geldt de door Ovivio vastgestelde prioriteit.
- 8.3 Voor de bepaling van de prioriteit van een Incident gelden de volgende uitgangspunten:

Impact (Severity)	
Niveau	Omschrijving en voorbeelden
S1	Zeer hoge impact. Een kritieke functie van het Ovivio Platform of het gehele platform is niet bruikbaar of volledig offline. Hierdoor worden bedrijfsprocessen van Klant onmiddellijk en wezenlijk onderbroken. Voorbeelden: uitval van infrastructuur; de applicatie start niet op of crasht direct; verlies of corruptie van data; een storing die een groot deel van het platform onbruikbaar maakt.
S2	Hoge impact. Een aanzienlijk deel van de functionaliteit van het Ovivio Platform is geraakt, maar het platform blijft nog gedeeltelijk bruikbaar. Gebruikers ondervinden ernstige hinder en de bedrijfsvoering van Klant wordt merkbaar beperkt. Voorbeelden: ernstige performanceproblemen die het gehele systeem vertragen; verstoring van bedrijfskritische processen met productiviteitsverlies; een kernfunctionaliteit werkt niet goed.
S3	Beperkte impact. De verstoring raakt niet-kritische functies of een beperkte gebruikersgroep, terwijl het Ovivio Platform over het algemeen normaal blijft functioneren. Werk kan doorgaan, zij het met enig ongemak. Voorbeelden: een kleinere functionaliteit werkt niet volledig correct, zoals een zoekfunctie met beperkte resultaten; beperkte visuele fouten of inconsistenties in de gebruikersinterface.
S4	Lage impact. De verstoring heeft minimale invloed op het Ovivio Platform of de gebruikerservaring, raakt geen kernfunctionaliteit en veroorzaakt geen directe verstoring van de bedrijfsvoering van Klant.

Impact (Severity)	
	Voorbeelden: typefouten in teksten; kleine afwijkingen in lay-out of gebruikersinterface zonder invloed op bruikbaarheid; overige kleine verbeterpunten.

Urgentie (Urgency)	
Niveau	Omschrijving en voorbeelden
U1	Zeer hoge urgentie. Uitstel van afhandeling is niet verantwoord, omdat verdere schade, ernstige verstoring of onaanvaardbare risico's voor Klant dreigen. Er is geen aanvaardbare workaround beschikbaar. Voorbeelden: onmiddellijke actie is nodig om verdere uitval of dataverlies te voorkomen; een ernstig beveiligingsrisico vereist directe opvolging; een kritieke verstoring kan niet worden opgevangen met een alternatief proces.
U2	Hoge urgentie. Het probleem veroorzaakt een serieuze verstoring voor Klant en moet op korte termijn worden opgelost om verdere hinder of schade te beperken. Er kan een workaround beschikbaar zijn, maar die is slechts tijdelijk, inefficiënt of beperkt werkbaar. Voorbeelden: een belangrijk proces kan alleen met veel extra handelingen doorgaan; een workaround bestaat, maar is niet geschikt om langere tijd op te steunen; uitstel leidt tot merkbaar productiviteitsverlies of oplopende hinder.
U3	Gemiddelde urgentie. Het probleem veroorzaakt hinder, maar de werkzaamheden van Klant kunnen grotendeels doorgaan. Een acceptabele tijdelijke workaround is beschikbaar, of uitstel leidt slechts tot beperkte extra verstoring. Voorbeelden: gebruikers ervaren ongemak, maar kunnen blijven werken; een niet-kritisch probleem kan tijdelijk worden omzeild; uitstel heeft beperkte operationele gevolgen.
U4	Lage urgentie. Er is geen directe tijdsdruk en uitstel leidt naar verwachting niet tot noemenswaardige aanvullende schade of verstoring. Het betreft veelal verzoeken of problemen met beperkte praktische impact. Voorbeelden: cosmetische verbeterpunten; kleine afwijkingen zonder invloed op het gebruik; verzoeken die kunnen worden meegenomen in regulier onderhoud of een toekomstige wijziging.

8.4 De prioriteit van een Incident wordt vastgesteld aan de hand van de volgende matrix.

	Impact S1	Impact S2	Impact S3	Impact S4
Urgentie U1	P1 (Kritiek)	P1 (Kritiek)	P2 (Hoog)	P3 (Middel)
Urgentie U2	P2 (Hoog)	P2 (Hoog)	P2 (Hoog)	P3 (Middel)
Urgentie U3		P2 (Hoog)	P3 (Middel)	P4 (Laag)
Urgentie U4		P3 (Middel)	P4 (Laag)	P4 (Laag)

De combinatie van Impact S1 met Urgentie U3 of U4 is in de matrix niet ingevuld, omdat een Incident met S1-impact naar zijn aard een hoge urgentie meebrengt. Doet deze combinatie zich onverhoopt toch voor, dan stelt Ovivio de prioriteit per geval vast.

8.5 Voor Incidenten gelden, afhankelijk van de daaraan toegekende prioriteit, de volgende Reactietijden en Oplostijden:

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
P1 (Kritiek)	0.5 Kantooruren	8 Kantooruren
P2 (Hoog)	2 Kantooruren	2 Werkdagen
P3 (Middel)	4 Kantooruren	40 Werkdagen
P4 (Laag)	8 Kantooruren	N.v.t.

8.6 Ovivio streeft ernaar de bovenstaande Reactietijden en Oplostijden in ten minste 90% van de Incidenten per kalenderkwartaal te halen.

8.7 Tenzij in deze SLA uitdrukkelijk anders is bepaald, lopen Reactietijden en Oplostijden uitsluitend gedurende Kantooruren.

8.8 Ovivio mag een Incident geheel of gedeeltelijk afhandelen door middel van een tijdelijke oplossing, workaround of andere passende maatregel. Indien Ovivio na de initiële prioriteitsstelling een dergelijke maatregel toepast en de impact of urgentie van het Incident daardoor afneemt, mag Ovivio de prioriteit opnieuw vaststellen.

8.9 Indien de oorzaak van een Incident geheel of gedeeltelijk is gelegen in een systeem, omgeving of dienst van een derde, mag Ovivio het Incident of relevante onderdelen daarvan escaleren naar die derde, of Klant verzoeken hiervoor zorg te dragen.

8.10 Vertragingen in de afhandeling van een melding die het gevolg zijn van het uitblijven van medewerking van Klant of van derden, dan wel van de wijze waarop derden een melding behandelen, komen niet voor rekening van Ovivio. Dergelijke vertragingen worden niet meegenomen in de berekening van toepasselijke Reactietijden en Oplostijden.

8.11 Indien een Incident meerdere klanten of gebruikers treft, mag Ovivio communicatie daarover centraal laten verlopen, bijvoorbeeld via het Klantportaal.

8.12 Indien Ovivio vaststelt dat een door Klant als Incident gemelde melding geen Incident betreft, bijvoorbeeld als de problemen zijn veroorzaakt door externe factoren en daarmee buiten de reikwijdte van deze SLA vallen, is Ovivio gerechtigd de aan de beoordeling en eventuele afhandeling van die melding bestede tijd in rekening te brengen conform de in de Overeenkomst opgenomen tarieven, bij gebreke waarvan de op dat moment geldende standaardtarieven van Ovivio van toepassing zijn.

9. Afhandeling van Wijzigingsverzoeken

9.1 Voor de afhandeling van Wijzigingsverzoeken gelden geen vaste Reactietijden of Oplostijden. Ovivio beoordeelt Wijzigingsverzoeken zo snel mogelijk en streeft ernaar

binnen twee (2) Werkdagen een eerste reactie te geven over het Wijzigingsverzoek en, voor zover mogelijk, of Ovivio dit in behandeling zal nemen.

- 9.2 Indien Ovivio bereid is een Wijzigingsverzoek in behandeling te nemen, stelt Ovivio Klant daarvan in kennis. Partijen treden vervolgens in overleg over de uitvoering van het betreffende Wijzigingsverzoek, waaronder begrepen de planning, eventuele voorwaarden en de daarmee gemoeide kosten.

10. Afhandeling van Gebruikersvragen

- 10.1 Voor de afhandeling van Gebruikersvragen gelden geen vaste Reactietijden of Oplostijden. Ovivio behandelt Gebruikersvragen zo snel mogelijk en streeft ernaar binnen twee (2) Werkdagen te antwoorden.
- 10.2 Indien het antwoord op een Gebruikersvraag of de oplossing daarvan beschikbaar is in de documentatie of andere door Ovivio beschikbaar gestelde informatiebronnen, zoals de knowledge base, mag Ovivio Klant daarnaar verwijzen ter afhandeling van de betreffende Gebruikersvraag.
- 10.3 Indien de afhandeling van Gebruikersvragen naar het oordeel van Ovivio leidt tot onevenredige belasting van de beschikbare supportcapaciteit, dan mag Ovivio daarvoor redelijke gebruiksbeperkingen gaan hanteren. Ovivio zal Klant hierover informeren en kan in dat verband verlangen dat Klant bijvoorbeeld zijn Eindgebruikers instrueert om eerst de beschikbare documentatie, kennisbank en/of chatbotfunctionaliteiten te raadplegen alvorens Gebruikersvragen bij Ovivio worden ingediend. Partijen zullen hierover zo nodig nadere werkafspraken maken.

11. Escalatie

- 11.1 Indien Klant van mening is dat de afhandeling van een Incident, Wijzigingsverzoek of Gebruikersvraag onvoldoende voortgang kent of niet naar tevredenheid verloopt, kan Klant de zaak escaleren binnen de organisatie van Ovivio. Escalatie laat de verplichtingen van Partijen onder deze SLA onverlet en geeft Klant geen recht op opschorting van haar betalingsverplichtingen.
- 11.2 De escalatie kent vier niveaus: (i) Technical Support Agent; (ii) Duty Manager; (iii) Senior Duty Manager; en (iv) Director of Support, Consultancy & BI van Ovivio. Klant doorloopt deze niveaus achtereenvolgens, waarbij telkens een redelijke termijn voor reactie wordt geboden alvorens naar het volgende niveau wordt geëscaleerd.
- 11.3 De actuele contactgegevens en escalatieprocedure zijn beschikbaar via het Klantportaal.

12. Back-ups

12.1 Tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, geldt voor het Ovivio Platform het volgende back-upbeleid:

Onderdeel	Beleid
Back-upfrequentie	dagelijks
Bewaartermijn	30 dagen
Scope van de back-ups	Productiedata en databases noodzakelijk voor functioneren van het Ovivio Platform
Opslaglocatie	Binnen de Europese Economische Ruimte
Recovery Point Objective	maximaal 24 uur
Recovery Time Objective	maximaal 48 uur

12.2 Back-ups worden uitsluitend gemaakt ten behoeve van continuïteit en herstel van het Ovivio Platform en gelden niet als afzonderlijke archiverings- of bewaardienst voor Klant.

12.3 Herstel van gegevens uit een back-up vindt plaats op verzoek van Klant en voor zover technisch mogelijk. Ovivio mag aan een dergelijk herstelverzoek redelijke voorwaarden en kosten verbinden, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

12.4 Bij de beoordeling of de Recovery Time Objective in een specifiek geval is gehaald, worden uren buiten Kantooruren niet meegerekend. Ovivio spant zich er daarnaast voor in om periodiek, en ten minste eenmaal per kwartaal, de werking en integriteit van de gemaakte back-ups te controleren.

13. Compatibiliteit en technische vereisten

13.1 Ovivio ondersteunt het Ovivio Platform uitsluitend voor gebruik in overeenstemming met de door Ovivio kenbaar gemaakte technische vereisten, waaronder ondersteunde browsers, besturingssystemen, softwareversies en gebruikersomgevingen. Klant zorgt ervoor dat benodigde updates, upgrades en nieuwe releases tijdig worden geïmplementeerd.

13.2 Indien Ovivio aangeeft dat installatie van een nieuwe versie of andere aanpassing van de gebruikersomgeving noodzakelijk is om een Incident te onderzoeken of te verhelpen, zal Klant deze aanpassing binnen een redelijke termijn doorvoeren. Zolang dat niet is gebeurd, is Ovivio niet gehouden het betreffende Incident onder deze SLA af te handelen en zijn de service levels daarop niet van toepassing.

14. Verantwoordelijkheden van Klant

- 14.1 Klant is verantwoordelijk voor een juist en zorgvuldig gebruik van het Ovivio Platform binnen zijn eigen organisatie. In dat kader draagt Klant in ieder geval zorg voor het volgende:
- (a) de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de gegevens die door Klant of diens Eindgebruikers in het Ovivio Platform worden ingevoerd of anderszins aan Ovivio worden verstrekt;
 - (b) het beheer van gebruikersaccounts en toegangsrechten binnen het Ovivio Platform, waaronder het toekennen, wijzigen en intrekken van autorisaties van Eindgebruikers op basis van het beginsel van minimale rechten en het tijdig deactiveren van accounts die niet langer nodig zijn;
 - (c) het tijdig en correct opvolgen van redelijke technische en operationele instructies of adviezen van Ovivio, waaronder begrepen aanwijzingen omtrent configuratie, beveiliging, updates en het gebruik van het Ovivio Platform;
 - (d) het zorgdragen voor voldoende deskundigheid en passende instructie of training van Eindgebruikers, zodat zij het Ovivio Platform op een verantwoorde wijze kunnen gebruiken; en
 - (e) het treffen en in stand houden van passende organisatorische en technische maatregelen binnen de eigen omgeving van Klant die nodig zijn voor een goed gebruik van het Ovivio Platform.
- 14.2 Indien Klant tekortschiet in de nakoming van de in dit artikel opgenomen verantwoordelijkheden, kan Ovivio daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden en blijven de in artikel 17 opgenomen uitzonderingen onverkort van toepassing.

15. Rapportage

- 15.1 Ovivio stelt via de Statuspagina informatie beschikbaar over de beschikbaarheid en status van het Ovivio Platform.
- 15.2 Op redelijk schriftelijk verzoek van Klant, en niet vaker dan eenmaal per kwartaal, verstrekt Ovivio een rapportage over de gerealiseerde Beschikbaarheid van het Ovivio Platform over het voorgaande kalenderkwartaal. De metingen en registraties van Ovivio zoals bedoeld in artikel 5.6 zijn daarbij leidend.

16. Evaluatie en verbetering

- 16.1 Indien (i) de voor een onderdeel van het Ovivio Platform geldende norm voor Beschikbaarheid gedurende twee (2) opeenvolgende kalendermaanden niet is gehaald, of (ii) de in artikel 8.6 opgenomen norm voor Reactietijden en Oplostijden gedurende twee (2) opeenvolgende kalenderkwartalen niet is gehaald, kan Klant Ovivio verzoeken de dienstverlening onder deze SLA met betrekking tot dat onderdeel te evalueren. Ovivio stelt naar aanleiding daarvan binnen 30 dagen na ontvangst van het verzoek een verbeterplan op, waarin is opgenomen welke

maatregelen Ovivio in redelijkheid zal treffen om de dienstverlening zoveel mogelijk weer in overeenstemming te brengen met het toepasselijke service level. De evaluatie en het verbeterplan gelden als enige remedie van Klant in verband met het niet halen van service levels onder deze SLA.

17. Uitzonderingen

- 17.1 Deze SLA is uitsluitend van toepassing op productieomgevingen van het Ovivio Platform. Test-, acceptatie- en andere niet-productieomgevingen vallen niet onder deze SLA.
- 17.2 De toezeggingen en verplichtingen van Ovivio onder deze SLA gelden niet voor zover een storing, beperking of onbeschikbaarheid van het Ovivio Platform geheel of gedeeltelijk het gevolg is van:
- wijzigingen in of aan het Ovivio Platform, of handelingen met betrekking tot het Ovivio Platform, die door Klant of diens Eindgebruikers zijn verricht in strijd met de Overeenkomst;
 - fouten in of problemen met apparatuur, programmatuur, netwerken, verbindingen of andere voorzieningen van derden die geen onderdeel uitmaken van het Ovivio Platform;
 - het niet, niet volledig of niet tijdig opvolgen door Klant van redelijke instructies of adviezen van Ovivio;
 - een tekortkoming van Klant in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of deze SLA;
 - het gebruik van een niet (langer) door Ovivio ondersteunde of verouderde versie van het Ovivio Platform of een onderdeel daarvan; of
 - app stores, besturingssystemen, apparaten, netwerken of andere voorzieningen van derden, voor zover deze van invloed zijn op het functioneren van het Ovivio Platform.
- 17.3 Voor zover Klant gebruikmaakt van mobiele applicaties die onderdeel uitmaken van het Ovivio Platform, kan Ovivio van tijd tot tijd updates daarvan beschikbaar stellen via de relevante app stores. Voor een goede werking van het Ovivio Platform kan het noodzakelijk zijn dat Klant en Eindgebruikers de meest recente versie van de betreffende mobiele applicatie gebruiken.

18. Definities

- 18.1 In deze SLA worden de volgende begrippen gebruikt.

Beschikbaar	het reageren van een onderdeel van het Ovivio Platform op de door Ovivio gebruikte geautomatiseerde controles waarmee periodiek wordt vastgesteld of dat onderdeel bereikbaar is.
Beschikbaarheid	de mate waarin een onderdeel van het Ovivio Platform gedurende de toepasselijke beoordelingsperiode Beschikbaar is, uitgedrukt als percentage.
Gebruikersvraag	een vraag van Klant over het gebruik of de werking van het Ovivio Platform, die niet kwalificeert als Incident of Wijzigingsverzoek.
Incident	een storing, gebrek of andere tekortkoming waardoor het Ovivio Platform niet functioneert in overeenstemming met de Overeenkomst.
Kantooruren	maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur CE(S)T, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen en vooraf door Ovivio aangekondigde sluitingsdagen.
Klantportaal	de door Ovivio aan Klant beschikbaar gestelde online omgeving, bereikbaar via help.ovivio.com of een ander door Ovivio gecommuniceerd webadres, waarin Ovivio informatie deelt over de dienstverlening, support en relevante procedures.
Oplostijd	de tijd die verstrijkt vanaf het moment waarop Ovivio een melding heeft gekwalificeerd en, voor zover relevant, de prioriteit daarvan heeft vastgesteld, tot het moment waarop Ovivio die melding naar haar oordeel heeft afgehandeld.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Klant en Ovivio op grond waarvan Ovivio het Ovivio Platform levert.
Ovivio Platform	de digitale omgeving(en) die Ovivio op grond van de Overeenkomst aan Klant als software-as-a-service ter beschikking stelt, met inbegrip van de eventueel daarbij behorende mobiele applicaties en andere software, producten of digitale componenten.
Reactietijd	de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Klant een melding doet overeenkomstig deze SLA en het moment waarop Ovivio een eerste inhoudelijke reactie geeft.
Recovery Point Objective	het door Ovivio gehanteerde streefniveau voor het maximale gegevensverlies, uitgedrukt als de maximale periode tussen het laatst bruikbare back-upmoment en het moment waarop een verstoring optreedt.
Recovery Time Objective	het door Ovivio gehanteerde streefniveau voor de maximale tijd die nodig is om het Ovivio Platform na een verstoring vanuit een back-up te herstellen tot een werkende staat.
Statuspagina	de door Ovivio gebruikte webpagina, bereikbaar via status.ovivio.com of een ander door Ovivio gecommuniceerd webadres, waarop onder meer informatie over de beschikbaarheid en status van het Ovivio Platform wordt gepubliceerd.
Werkdag	een dag waarop Kantooruren gelden.
Wijzigingsverzoek	een verzoek van Klant tot wijziging, uitbreiding of aanpassing van de overeengekomen dienstverlening met betrekking tot het Ovivio Platform.

ovivio