

Service Level Agreement

Apprendo B.V.

Vanaf het moment van samenwerking mag je rekenen op een **ijzersterke support**.

Natuurlijk zal de app en software van tijd tot tijd **geüpdatet en onderhouden** moeten worden, maar als gebruiker wil je daar natuurlijk zo weinig mogelijk van merken.

Daarom een aantal beloftes. Van ons naar jou.

Wel zo eerlijk.

Je hebt onze support

Beloofd.

Dit is wat je precies van ons mag verwachten qua **beheer, support en onderhoud** van onze apps en software:

- Een proactieve monitoring van beschikbaarheid en mogelijke errors.
- Uiterlijk binnen 24 uur respons bij supportvragen tijdens kantooruren.
- Uiterlijk binnen 48 uur respons bij supportvragen buiten kantooruren.
- Uiterlijk de eerstvolgende werkdag wordt een probleem onderzocht.
- Eventuele bugs fixen we binnen 5 werkdagen, tenzij er nieuwe software voor ontwikkeld dient te worden.
- We brengen je tijdig op de hoogte van onderhoudswerkzaamheden en (beveiligings)updates.
- Het uitvoeren van beveiligingsupdates en onderhoudswerkzaamheden doen we zoveel mogelijk tijdens (vroeg) kantooruren. Daar merk je doorgaans niets van.
- Meld support vragen altijd via **support@apprendo.nl**. Je vraag wordt in een ticketsysteem geregistreerd.

Het abonnement

Lekker duidelijk.

- We gaan een samenwerking aan voor 12 maanden.
- Je Apprendo-abonnement is na 12 maanden maandelijks opzegbaar, tenzij anders vermeld in jouw contract.

- De kosten van je abonnement worden maandelijks vooraf in rekening gebracht.
- Het serviceabonnement is inclusief hosting van het platform. Het pakket bestaat uit 500 MB schijfruimte en een maximum van het aantal actieve gebruikers, waarvoor je het abonnement hebt afgesloten en gebruik op basis van Fair Use Policy.
- Van alle gegevens worden dagelijks back-ups gemaakt, die veilig en verdeeld over meerdere datacenters bewaard worden.

Tevreden

of geld terug.

Als Apprendo de respons of time-to-fix tijden niet haalt, dan ontvang je 5% korting op je abonnement per dag dat we te laat zijn – met een maximum van 100%. De korting wordt verrekend met het maandbedrag over de volgende periode.