Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement beschrijft de kwaliteit van de door Learned aan Klant geleverde Diensten op basis van het Aansluitcontract wat tussen Partijen is overeengekomen. Deze Service Level Agreement vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Voorwaarden die van toepassing zijn op het Platform van Learned.

Artikel 1) Definitielijst

In deze Service Level Agreement worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht.

1. **Back-up:** een reservekopie van het Platform die door Learned kan worden teruggezet in het geval van Incidenten.
2. **Beschikbaar(heid):** de tijdsperiode waarin de Diensten gedurende een bepaald kwartaal benaderd kunnen worden via het internet, uitgedrukt in een percentage dat berekend wordt aan de hand van de formule zoals vastgelegd in artikel 5 van deze Service Level Agreement.
3. **Eindgebruikersvragen:** algemene vragen over het gebruik van de Diensten die via een melding bij de Helpdesk kunnen worden ingediend.
4. **Fouten:** alternatieve aanduiding voor een Incident.
5. **Functionaliteiten:** specifieke eigenschappen of kenmerken die een bepaald gebruik of een bepaalde toepassing van de Diensten mogelijk maken.
6. **Gepland Onderhoud:** alle reguliere onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot de Diensten die niet kwalificeren als Spoedonderhoud.
7. **Helpdesk:** de geïntegreerde chat binnen het Platform waardoor Eindgebruikers kunnen communiceren met het customer support team van Learned.
8. **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van Onbeschikbaarheid die niet het gevolg is van Onderhoud.
9. **Koppelingen:** eventuele koppelingen met software of diensten van derden die al dan niet met behulp van een Application Programming Interface (API) tot stand zijn gebracht.
10. **Melding:** iedere door de Klant bij de Helpdesk van Learned ingediende melding. Dit kan onder meer een Eindgebruikersvraag, een melding van een Incident of een Wijzigingsverzoek betreffen.
11. **Onbeschikbaarheid:** de tijdsperiode waarin er sprake is van een verstoring in de Beschikbaarheid, waardoor de Diensten niet benaderd kunnen worden via het internet.
12. **Onderhoud:** alle door Learned te verrichten onderhoudswerkzaamheden, waaronder zowel Gepland Onderhoud als Spoedonderhoud wordt begrepen, een en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van deze Service Level Agreement.
13. **Onderhoudsvenster:** het tijdsvenster voor het uitvoeren van Gepland Onderhoud, zoals vermeld in artikel 4 van deze Service Level Agreement.
14. **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de Klant een melding van een Incident indient conform artikel 7 van de Service Level Agreement en het moment waarop Learned een Workaround aan de Klant heeft voorgesteld dan wel een definitieve oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
15. **Point in Time Restore Policy:** de tijd tot op welk moment nauwkeurig data vanuit een Back-up teruggezet kan worden.
16. **Prioriteit:** de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de impact en urgentie daarvan, conform artikel 9 van deze Service Level Agreement.
17. **Kantoortijden**: de gebruikelijke openingstijden van Learned welke zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:30 uur (CET). Uitgezonderd de Nederlandse feestdagen op grond van de termijnenwet.
18. **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de Klant een melding van een Incident indient conform artikel 9 van deze Service Level Agreement en het moment het moment waarop Learned een eerste inhoudelijke reactie geeft.

19. **Spoedonderhoud:** onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten, waarbij gelet op de impact en urgentie van het Incident direct ingrijpen van Learned vereist is.
20. **Uurtarief:** het uurtarief van € 100,- per uur wat Learned in rekening brengt voor verzoeken die buiten deze Service Level Agreement vallen.
21. **Wijzigingsverzoek:** een verzoek van de Klant met betrekking tot het doorvoeren van veranderingen in de configuratie, dan wel met betrekking tot het doorvoeren van technische of functionele aanpassingen in de Diensten.
22. **Workaround:** een tijdelijke oplossing voor een Incident waarmee de oorzaak van het Incident niet of niet volledig wordt weggenomen, maar waarmee de gevolgen van het Incident voor de Klant substantieel worden beperkt.

Overige met hoofdletter geschreven begrippen in deze Service Level Agreement hebben telkens de betekenis zoals beschreven in de Voorwaarden.

Artikel 2) Algemeen

1. De in deze Service Level Agreement door Learned afgegeven garanties of resultaatsverplichtingen zijn niet van toepassing indien:
    i. er door de Klant of Eindgebruikers wijzigingen zijn doorgevoerd in of handelingen zijn verricht met betrekking tot de Diensten die op grond van het Aansluitcontract, de Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen niet zijn toegestaan;
    ii. het Incident of de melding het gevolg is van fouten in of problemen met hardware, software of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Learned is voorgeschreven;
    iii. de Klant door Learned gegeven redelijke adviezen of instructies met betrekking tot de Diensten niet, niet-volledig of niet-tijdig heeft opgevolgd;
    iv. het Incident of de melding samenhangt met een hogere belasting van de Diensten dan op grond van het Aansluitcontract, de Voorwaarden of andere schriftelijke afspraken tussen Partijen is toegestaan; of
    v. er sprake is van overmacht.
2. Deze Service Level Agreement heeft uitdrukkelijk geen betrekking op Koppelingen. Learned heeft geen of slechts beperkte invloed op de werking van deze Koppelingen en kan daarom geen garanties geven over de werking hiervan.
3. Hoewel eventuele garanties of resultaatsverplichtingen van Learned komen te vervallen in de situaties zoals beschreven in artikel 1 en 2 van dit artikel, zal Learned zich inspannen om de Klant alsnog zo goed mogelijk te ondersteunen. Eventuele in dit kader gemaakte kosten zijn hierbij echter voor rekening van de Klant en zullen op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke Uurtarief van Learned bij de Klant in rekening worden gebracht. Hiervoor zal altijd schriftelijk goedkeuring worden gevraagd.

Artikel 3) Implementatie en Customer Success

1. Een standaard onderdeel van de Diensten van Learned is een persoonlijk implementatietraject. De dienstverlening tijdens dit traject is opgenomen in het Aansluitcontract.

Artikel 4) Onderhoud van de Diensten

1. Learned zal de Diensten gedurende de looptijd van de Service Level Agreement voor de Klant onderhouden. De door Learned te verrichten onderhoudswerkzaamheden bestaan uit:
    i. **Correctief onderhoud:** het herstellen van door de Klant of derden gemelde dan wel door Learned geconstateerde Fouten.
    ii. **Adaptief onderhoud:** het toevoegen van nieuwe Functionaliteiten en/of het uitbreiden van bestaande Functionaliteiten.
    iii. **Preventief onderhoud:** het nemen van maatregelen om Incidenten in de toekomst te vermijden of te voorkomen.
    iv. **Perfectief onderhoud:** het verbeteren of optimaliseren van de werking van bestaande Functionaliteiten.

2. Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt Beschikbaar zijn. Om de overlast van de door Learned te verrichten werkzaamheden te beperken, zal Learned zich inspannen om Gepland Onderhoud uit te voeren buiten de kantoortijden van de Klant.
3. In afwijking van dit artikel mag Gepland Onderhoud ook binnen de kantoortijden van de Klant worden uitgevoerd indien de te verrichten werkzaamheden naar verwachting niet zullen resulteren in Onbeschikbaarheid.
4. Learned zal zich inspannen om de Klant in het geval van Gepland Onderhoud ten minste 7 dagen van tevoren via een email over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden op de hoogte te stellen.
5. Spoedonderhoud kan vanwege de impact en urgentie te allen tijde worden uitgevoerd, ook indien het Spoedonderhoud kan resulteren in tijdelijke Onbeschikbaarheid. Learned zal zich inspannen om de Klant in het geval van Spoedonderhoud zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen over de aard en de verwachte duur van de werkzaamheden.
6. Het Onderhoud kan tot gevolg hebben dat bestaande Functionaliteiten worden aangepast en/of verbeterd ter optimalisatie van het Platform. Learned zal zich inspannen om de Klant ten minste 7 dagen van tevoren via een email op de hoogte te stellen indien er sprake is van een wezenlijke verandering in Functionaliteit.

Artikel 5) Beschikbaarheid

1. Learned garandeert een beschikbaarheid van 99% per kwartaal.
2. De Beschikbaarheid wordt door Learned op kwartaal basis vastgesteld. Bij de berekening van de in artikel 5.1 opgegeven Beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100\ \%$$

Tm = totaal aantal minuten in het betreffende kwartaal
Om = (de som van) het aantal minuten Onbeschikbaarheid in het betreffende kwartaal
B = gerealiseerde Beschikbaarheid in het betreffende kwartaal

3. Bij de berekening van de Beschikbaarheid met behulp van de hiervoor beschreven formule wordt Onbeschikbaarheid als gevolg van overmacht en Gepland Onderhoud niet meegerekend.
4. Klant heeft het recht om één keer per jaar een rapportage bij Learned op te vragen waarin de beschikbaarheid van het Platform wordt toegelicht en onderbouwd.

Artikel 6) Back-ups

1. Learned slaat per vier uur, per week en per maand automatisch een Back-up van het Platform op.
2. Learned hanteert een Point in Time Restore Policy van zeven (7) dagen.
3. De door Learned gemaakte Back-ups zullen worden bewaard voor een periode van twaalf maanden. Daarna worden deze automatisch verwijderd.
4. De door Learned gemaakte Back-ups zijn primair bedoeld voor Fouten aan de zijde van Learned. Indien de Klant aan Learned verzoekt om bepaalde bestanden terug te zetten of aan te leveren zonder dat er sprake is van dergelijke Fouten, kan Learned hiervoor redelijke kosten bij de Klant in rekening brengen, uitgaande van het gebruikelijke Uurtarief.

Artikel 7) Helpdesk en Meldingen

1. De Helpdesk is 24/7 beschikbaar in het platform. Klant kan tijdens het gebruik van de Diensten altijd een Melding indienen bij de Helpdesk.
2. Klant kan drie type Meldingen doorgeven aan Learned:
    i. Wijzigingsverzoeken
    ii. Incidenten
    iii. Eindgebruikersvragen
3. De Reactietijd en Oplostijd is afhankelijk van de type Melding en de Kantoortijden. Dit staat omschreven in artikel 8 tot en met 10.

Artikel 8) Wijzigingsverzoeken

1. Learned zal zich inspannen om binnen een periode van 25 werkdagen een reactie te geven of een Wijzigingsverzoek al dan niet kan worden doorgevoerd en hierover terugkoppeling te geven aan de Klant. De reactie wordt alleen gegeven tijdens Kantoortijden.
2. De tijd die daadwerkelijk nodig is voor het doorvoeren van het Wijzigingsverzoek is mede afhankelijk van de aard van het Wijzigingsverzoek en kan daarom van geval tot geval verschillen. Partijen zullen in overleg afstemmen binnen welke termijn (en zo nodig op welk moment) het Wijzigingsverzoek wordt doorgevoerd.

Artikel 9) Melden van Incidenten

1. Indien de Klant een Incident constateert bij het gebruik van de Diensten, zal de Klant hiervan een melding indienen bij de Helpdesk. De Helpdesk is 24/7 beschikbaar in het platform. De Reactietijd van Learned is afhankelijk van de Kantoortijden en de Prioriteit van het Incident.
2. Bij het doen van een melding van een Incident dient de Klant in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Learned:
    i. de bedrijfsnaam;
    ii. de naam en contactgegevens van de contactpersoon voor verdere opvolging van het Incident;
    iii. een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;
    iv. een omschrijving van eventuele reeds door de Klant genomen stappen;
    v. De URL van de webpagina / de pagina van de mobiele app in Learned waar het incident heeft plaatsgevonden;
    vi. Screenshots / schermopnames van het desbetreffende Incident;
    vii. de gevolgen en omvang van het incident;
    viii. de status van het incident.

3. De Klant staat ervoor in dat de ingediende melding juist en volledig is. Indien dit niet het geval is, is Learned mogelijk niet in staat om tijdig op het betreffende Incident te reageren en/of om het betreffende Incident te verhelpen.
4. De Klant zal Learned alle redelijke medewerking verlenen die nodig is in het kader van het onderzoeken en afhandelen van de door de Klant ingediende Incident. Dit betekent onder meer maar niet uitsluitend dat de Klant aan Learned alle informatie zal verstrekken en eventueel toegang zal verlenen tot accounts voor zover dit nodig is voor de afhandeling van het Incident. Learned mag de afhandeling van de melding opschorten indien de Klant niet de redelijkerwijs benodigde medewerking verleent.
5. Een medewerker van Learned zal het door de Klant ingediende Incident zo spoedig mogelijk beoordelen om vervolgens de Prioriteit vast te stellen. De Prioriteit wordt bepaald aan de hand van de impact en urgentie van het Incident. De impact en urgentie wordt vastgesteld conform het onderstaande overzicht met behulp van de door de Klant verstrekte informatie.

Impact	
Categorie	**Omschrijving**
Hoog (H)	- Een grote groep Eindgebruikers van de Klant wordt geraakt - De Dienst is in zijn totaliteit Onbeschikbaar - Er bestaat een groot risico op reputatieschade
Middel (M)	- Een beperkte groep Eindgebruikers van de Klant wordt geraakt - Enkele functionaliteiten van het Platform zijn Onbeschikbaar - Het ontstaan van enige reputatieschade is aannemelijk
Laag (L)	- Slechts een klein aantal Eindgebruikers wordt geraakt - Beperkte niet kritische functionaliteiten van het Platform zijn Onbeschikbaar - Er is slechts een kleine kans op repuatieschade

Urgentie	
Categorie	**Omschrijving**
Hoog (H)	- De schade van het Incident neemt snel toe - De verstoorde processen zijn sterk aan tijd gebonden - Snel ingrijpen kan voorkomen dat het Incident ernstiger wordt
Middel (M)	- De schade van het Incident zal aanzienlijk toenemen gedurende de tijd - De verstoorde processen kunnen enige tijd worden uitgesteld
Laag (L)	- De schade van het Incident zal weinig toenemen gedurende de tijd - De verstoorde processen zijn niet of nauwelijks aan tijd gebonden

6. Afhankelijk van de aan een Incident toegekende impact en urgentie wordt door Learned aan het Incident conform onderstaande matrix een Prioriteit toegekend.

		impact		
		Hoog (H)	**Middel (M)**	**Laag (L)**
urgentie	**Hoog (H)**	1	2	3
	Middel (M)	2	3	4
	Laag (L)	3	4	5

7. Indien de Klant het niet eens is met de door Learned aan het Incident toegekend Prioriteit, dient de Klant hiervan onverwijld melding te maken bij de Helpdesk, waarna de kwestie wordt geëscaleerd naar managementniveau om tot een passende oplossing te komen. Partijen zullen zich in dat geval maximaal inspannen om tot overeenstemming te komen over de Prioriteit van het betreffende Incident.
8. Learned zal zich inspannen om afhankelijk van de aan het Incident toegekende Prioriteit de onderstaande Reactietijd te realiseren.

Prioriteit	Reactietijd (in Kantooruren)
1 (Kritiek)	4
2 (Hoog)	4
3 (Gemiddeld)	8
4 (Laag)	8
5 (Gering)	16

9. De Oplostijd van het Incident is mede afhankelijk van de complexiteit van het Incident en kan daarom van geval tot geval verschillen. Learned zal zich inspannen om de Klant gedurende het oplossen van een Incident met redelijke tussenpozen te informeren over zijn vorderingen en de verwachte duur van de verdere afhandeling van het Incident

Artikel 10) Eindgebruikersvragen

1. Tijdens gebruik van de Diensten kan de Klant Eindgebruikersvragen indienen bij de Helpdesk. De Reactietijd tijdens Kantooruren is 2 uur.
2. Naast de Helpdesk kunnen de beheerders van het Account (admins) ook via de email of telefoon Eindgebruikersvragen stellen. De Reactietijd in Kantooruren is 8 uur.

Artikel 11) Exit regeling

1. In het geval van beëindiging van het Aansluitcontract of in geval van faillissement van Learned zal Learned redelijke medewerking verlenen aan de Klant om de via de Diensten opgeslagen Data over te dragen naar de Klant zelf.
2. Klant kan ten alle tijden de data in het Learned-platform, zonder dat hiervoor de ondersteuning vanuit Learned benodigd is, downloaden naar PDF en/of CSV. PDF voor tekstuele data en CSV voor cijfermatige data.
3. Learned zal de Data aan de Klant verstrekken in een daarvoor gangbaar bestandsformaat (PDF of CSV) en op een in overleg tussen Partijen te bepalen wijzen.
4. Eventuele door Learned gemaakte extra kosten voor het verlenen van de in dit artikel beschreven medewerking zijn voor rekening van de Klant. Deze kosten zullen door Learned op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke Uurtarief in rekening worden gebracht.
5. Learned is pas gehouden de in dit artikel beschreven medewerking te verlenen nadat de Klant alle op grond van het Aansluitcontract en deze Service Level Agreement verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan en eventuele andere verplichtingen uit het Aansluitcontract en deze Service Level Agreement volledig heeft nagekomen.
6. Nadat Learned de in dit artikel beschreven medewerking heeft verleend, dan wel de Klant heeft aangegeven dat medewerking in dit kader niet nodig is, is Learned gerechtigd om de via de Diensten opgeslagen Data en eventuele Back-ups daarvan te vernietigen dan wel te verwijderen.