



SLA (Service Level Agreement) V1.2

Senest opdateret: 19. juni 2020

iKontrol

GoodieSoft ApS | Gunnar Clausens Vej 32D | 8260 Viby J | +45 7060 6055

kontakt@ikontrol.dk | www.ikontrol.dk | CVR: 3395 4883

SLA (Service Level Agreement) - iKontrol

Formål

Formålet med denne aftale er at kvalificere og kvantificere den serviceydelse iKontrol leverer under selve leverance af iKontrol-softwaren. Dette sker ved at nedbryde og udspecificere de enkelte serviceelementer, som indgår i leverancen. I dette dokument er de enkelte serviceelementer og vores servicekrav til disse beskrevet.

Introduktion

Denne Service Level Agreement (herefter SLA) beskriver det aftalemæssige forhold mellem Kunden og iKontrol (herefter Leverandøren).

Denne SLA gælder for alle beskrevne produkter såfremt Kunden har et gyldigt og betalt abonnement, en underskrevet og godkendt aftale, samt at Kunden ikke er i restance til Leverandøren. Derudover gælder følgende undtagelser for SLA'en:

- Force majeure
- Hændelser forårsaget af Kunden, Kundens medarbejdere eller andre, der handler på vegne af Kunden
- Uundgåelige serviceforringelser, som er bestilt og godkendt af Kunden, eller som bliver obligatorisk grundet lovgivning
- Planlagt vedligeholdelse

Hvis ikke andet er defineret særskilt i kontrakten imellem Kunden og Leverandøren, er nærværende SLA gældende for Kundens service.

Definitioner

Nedetid	Det tidsrum en service er utilgængelig inden for den aftalte åbningstid.
Oppetid	Beskriver det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til teoretisk maksimal oppetid (alle døgnets timer, alle ugens dage fraregnet tid til servicevinduer og eventuel nedetid på grund af backupafvikling).
Åbningstid	Beskriver det tidsrum systemet/service skal være tilgængelig.
Tilgængelighed	Det procentuelle forhold mellem realiseret nedetid i forhold til aftalt åbningstid.
Responstid	Den tid det tager fra en hændelse/fejl oprettes til en løsning ønskes frigivet.

Servicevindue	Et aftalt tilbagevendende tidspunkt hvor opdateringer, ændringer, releases m.m. kan implementeres med minimal indflydelse på systemerne.
Normal arbejdstid	Beskriver hvornår Kunden kan komme i kontakt med Leverandøren. Dette er nærmere bestemt alle hverdage mandag – torsdag kl. 8-16 samt fredage kl. 8-15.
Leverandøren	Alle omtaler af Leverandøren i nærværende dokument henviser til iKontrol
Kunden	Alle omtaler af Kunden i nærværende dokument henviser til den/de Kunder, som via underskrevet kontrakt er omfattet af denne service og har accepteret nærværende SLA.
Helligdage	Nytårsdag, Palmesøndag, Skærtorsdag, Langfredag, Påskedag, 2. Påskedag, St. Bededag, Kr. Himmelfartsdag, Pinsedag og 2. Pinsedag, Juledag og 2. Juledag.

Support / helpdesk

Som en del af abonnementet, du betaler til iKontrol, er der indeholdt fri 1. level support. Supporten er tilgængelig inden for normal arbejdstid (se definitioner).

1. Level support er "hjælp til selvhjælp" og således IKKE muligheden for, at du kan bede os udføre konkrete opgaver for dig. Har du brug for direkte/konkret assistance til specifikke opgaver, kan du tilkøbe konsulenttimer hos iKontrol timer til dette formål.

Desuden skal det pointeres, at vores supportteam er uddannet til at kunne besvare alm. brugsspørgsmål vedrørende softwaren. Særligt tekniske spørgsmål som f.eks. API-integration, rådgivning i forhold til hvilke måleværdier, kontroller eller lignende Kunden bør anføre i iKontrol, ligger uden for supportens arbejdsopgaver/område og kan udelukkende løses fra iKontrols side ved køb af konsulenttimer

Oppetid/nedetid

iKontrol arbejder til enhver tid proaktivt for at sikre Kunden højest mulig opetid. Der vil opleves planlagt nedetid i forbindelse med kvartalsmæssige opdateringer. I forbindelse med ikke planlagte ændringer, opdateringer og vedligeholdelse på systemet, har iKontrol mulighed for at stoppe driften i tidsrummet fra kl. 22:00 til kl. 05:00 (CET) på hverdage mod at informere om stoppet med minimum 1 dags varsel. Ved kritiske fejl eller driftsforstyrrelser kan driften dog stoppes øjeblikkeligt.

Alle driftsinformationer kan ses på <http://ikontrol.dk/driftstatus>.

Frigivelse af ny funktionalitet



Der foretages større systemopdateringer op til 4 gange årligt, hvor der frigives ny funktionalitet. Disse opdateringer forventes at finde sted medio januar, medio april, medio juli samt medio oktober. Mellemliggende opdateringer vil udelukkende vedrøre mindre opdateringer eller fejlrettelser og ikke større nye funktioner.

I forbindelse med frigivelsen af ny funktionalitet vil du som kunde blive informeret aktivt omkring dette på følgende tidspunkter:

- Minimum 30 dage før udgivelsen udsendes mail omkring indholdet heraf.

Minimum 3 hverdage før releaset udsendes mail med endelig liste over de funktioner der er ændret / tilføjet. Ovenstående information udsendes til den primære kontaktperson, til alle administratorer og projektledere, samt til de personer, der er angivet som modtagere af produktnyheder i administrationssystemet.

Ovenstående information bliver ligeledes tilgængelig via administrationssystemet, hvor der bliver frigivet en besked i kommunikationscenteret. Udover den målrettede kommunikation opfordres du i øvrigt til at tilmelde dig nyhedsbreve, hvor der ligeledes vil udkomme generelle informationer om produktet.

Nedbrud/ikke planlagt nedetid

Skulle der ske server-nedbrud ligger ansvaret for genetablering af normal drift hos Microsoft. Vi vil i så fald informere dig som kunde omkring nedbruddet, beskrive omstændighederne omkring problemet, beskrive en forventet tidsramme for løsning af problemet, samt mindst to gange dagligt sende en orienterende besked ud til dig som kunde.

Efter normal drift er genetableret, vil det blive uddybet, hvad der fremover vil blive taget af initiativer for at undgå lignende hændelser i fremtiden.

Rapportering af hændelser

Skulle du som Kunde opleve en fejl i softwaren, værdsætter vi naturligvis, at du indrapporterer denne, således at vi kan igangsætte en rettelser. Indrapporteringer skal ske til support@ikontrol.dk eller telefonisk på vores supportnummer, som er 7060 6055.

Browser-kompatibilitet

iKontrols webplatforme testet på, og understøttes på følgende browsere; Chrome, Firefox, Edge, Safari. Som kunde kan du således ikke forvente at systemet fungerer optimalt i andre browsere.

App-support



iKontrol app'en understøtter altid de **nyeste tre versioner** af operativsystemerne til både iOS og Android. Der kan ikke garanteres understøttelse for ældre versioner.

Responstid

I forbindelse med rapportering af hændelser arbejder vi med følgende servicemål:

	Mindre kritisk	Kritisk	Meget kritisk
Definition	"Kosmetisk" fejl, som ikke har driftsforstyrrende indvirkning.	Fejl der betyder en given funktion ikke kan anvendes. Der findes imidlertid en anden måde at foretage den ønskede handling på.	Fejl, der betyder, at en funktion ikke er tilgængelig i iKontrol. Der findes ikke en anden måde at foretage den ønskede handling på.
Responstid	30 hverdage	7 hverdage	2 hverdage

Beskrivelse af teknisk setup

Dette afsnit har til formål at belyse setup'et omkring de tekniske forhold i iKontrol.

HOSTING

iKontrol softwaren drives fra et miljø, der er baseret på Microsoft Azure. Al data opbevares i zonen "Vesteuropa", hvilket i skrivende stund betyder, at data ligger i Holland.

I forhold til oppe-tiden på disse servere henvises til Microsofts standardiserede SLA for Azure platformen. iKontrol fraskriver sig et hvert ansvar på disse servere, men henviser derimod til Microsoft.

BACKUP

Backup af medier (billeder, lydfile, m.m.) sker løbende, og medier spejles ud på 2-3 servere, efterhånden som disse uploades. På databaseniveau foretages alle ændringer via transactions, og der gemmes løbende en kopi af hver enkelt transaction. Backups gemmes i 30 dage og restore sker til "point in time". Da backuppen gemmes i 30 dage, kan der således ikke ske restore af data, som er slettet ud over 30 dage.

Denne backup sikrer dig som Kunde mod datatab i videst muligt omfang. Backend er en samlet backup af hele vores produktionsmiljø, og den enkelte Kunde er således en lille brik af denne samlede backup. Har du som Kunde brug for at få genskabt data, som er slettet af egne medarbejdere ved en fejl, sker dette mod betaling.

BRUGERSTYRRING OG LOGIN

iKontrol er login-beskyttet, således at det udelukkende er de brugere, I som Kunde definerer, der har adgang til systemet. I praksis kontrollerer iKontrol-applikationen om en given bruger har adgang til systemet ved login (ved online-tilstand). Dermed kan I som Kunde til enhver tid lukke ned for brugere, der ikke længere skal have adgang til systemet.

I det tilfælde en bruger har angivet, at han/hun arbejder offline, vil det ikke være muligt at afvise brugeren, før denne igen går online. En bruger i offline tilstand kan ikke tilgå de data som ligger på serveren, og vil, så snart denne går online igen, blive logget ud af iKontrol.

DATASIKKERHED OG HÅNDBLING PÅ ENHEDERNE

Hos iKontrol går vi meget op i stabilitet og sikkerhed i forhold til at få registreret og gemt de data, vores kunder opsamler/registrerer via vores system. Vores app er derfor designet således, at data altid gemmes lokalt på enhedens harddisk. Dette betyder, at iKontrol fungerer selv uden internetdækning. Så snart enheden igen er online, vil data automatisk blive uploadet til vores servere. App'en udvikles til henholdsvis iOS og Android og supporteres til de nyeste tre versioner af OS'et på de to platforme Data, der gemmes lokalt i iKontrol-app'en og ligger i skrivende stund ukrypteret. Ultimo 2020 lanceres en ny version af app'en, som blandt andet indeholder kryptering af datalaget lokalt i app'en.

API

Al kommunikation imellem serverne og de to apps sker via et REST-ful API, som anvender JSON som protokol. API'et er underlagt 128 bits kryptering (HTTPS), således trafik imellem de forskellige dele af systemet ikke kan opsnappes og aflæses. Læs mere om vores API i vores særskilte dokument vedr. API-beskrivelse.

DATASIKKERHED PÅ SERVERNE

Microsoft Azures servere er sikrede efter tidens standarder i forhold til adgange / firewalls. Data ligger i individuelle krypterede MS SQL-databaser, som er oprettet i instanser pr. pr. iKontrol-kunde. Data i form af billeder, lydfiler, tegninger m.m. gemmes i et separat filsystem ved siden af databasen. Disse data er ikke krypterede.

En sikkerhedsrapport fra Microsoft Azure, der beskriver sikkerhedsniveauet på serverne, kan fremsendes såfremt kunden forespørger dette hos iKontrol.

ÆNDRINGER TIL DENNE SLA

iKontrol forbeholder sig ret til at ændre og opdatere indholdet i foreliggende SLA og eventuelle tillæg, forudsat at ændringerne hverken hver for sig eller samlet væsentligt forringer Kundens service og support som beskrevet i denne SLA.