

Service Level Agreement (SLA) – Infobric Field

Infobric Field AB, org. nr 559001-9179 ("Infobric Field" or "vi") tillhandahåller tjänsten Infobric Field ("Tjänsten") till sina kunder (hädanefter "Kunden") i enlighet med villkoren i Avtalet och de Allmänna villkor som bifogats därtill.

Om Service Level Agreement bilagts till Avtalet fungerar denna bilaga som en specifikation för leveransen av de tjänster som krävs för support och underhåll av Tjänsten. Detta Service Level Agreement är giltigt under hela avtalstiden, om inget annat avtalats, eller till dess att det ersätts av ett nytt Service Level Agreement som då måste godkännas av Kunden för att gälla.

Vårt ställningstagande för säkerhet

Infobric Field respekterar våra kunders data, dess känslighet och värdet som det innehåller.

Skyddet av er data utgör fundamentet för vår verksamhet och därför gör vi avsevärda ansträngningar för att skydda den med omsorg och moderna tekniska lösningar.

För att veta mer om hur vi hanterar och lagrar er data rekommenderar vi att ni också läser våra Allmänna villkor, Användarvillkor, Integritetspolicy och Personbiträdesavtal.

Infrastruktur, datalagring och kryptering

Alla våra tjänster och data lagras hos Amazon Web Services (AWS) enheter i Irland och distribueras över tre olika datacenter (Europe (Ireland) Region, EC2 Availability zones: 3).

Alla servrar ligger inom vårt egna "virtual private cloud" (VPC) med network access control listor (ACL) som hindrar otillåten åtkomst till vårt interna nätverk. Genom att all kommunikation sker över en Hypertext Transfer Protocol inom en Transport Layer Security krypterad uppkoppling säkerställer vi att all data som sänds till och från Tjänsten är krypterad.

All data lagras i s.k. "Multi-Tenant Datastores" och vi har utvecklat strikta kontrollprocesser i såväl IT-arkitektur och applikationskod för att säkerställa datasäkerhet och att motverka otillåten åtkomst till våra kunders data.

Backup

Vi använder Amazon S3 Services för vår dedikerade backup och arkivlagring. Backup av statisk och dynamisk data sker kontinuerligt för att säkerställa snabb och säker återställning av våra kunders data.

Varje backup-process loggas och vi informeras omedelbart vid händelse av störning för att hindra dataförlust.

Leveranssäkerhet

Vi mäter leveranssäkerhet genom åtkomsten till Tjänsten ("Uptime") som vi garanterar är 99,9% eller högre under ett 30-dagars löpande intervall.

"Downtime" definierar vi som tiden då kunder inte kan komma åt Tjänsten och som inte faller inom ramarna för någon av följande:

- Underhåll som meddelats i förväg
- Systemiska internetfel



infobric

- Misstag orsakat av kundens agerande, hårdvara, mjukvara eller uppkoppling till nätverk
- Force majeure eller andra orsaker utanför vår direkta kontroll

Om vi avviker från detta leveranssäkerhetsmått med mer än 0,9 procentenheter kommer vi att ersätta kunden med 15% rabatt på debiteringen för inestående månad. Den totala ersättningen under någon given månad kommer att vara begränsad till 15% så ersättningen kan inte kombineras med ersättning från avvikelser i svarstid.

Se även Monitorering och rapportering av Service Levels nedan för mer information.

Svarstid

Vi använder "incident response plans" som en formell procedur vid säkerhetsincidenter. När sådana incidenter sker rapporteras de in vår nödkanal där ansvariga meddelas och kan adressera frågorna. Varje incident rapporteras och analyseras för att i framtiden kunna undvika upprepning.

Vår svarstid mäts och under kontorstid garanterar vi följande svarstider:

Nivå	Definitionskriterium	Svarstid
1	Oplanerad störning som hindrar åtkomst från Tjänsten	15 minuter
2	Tjänsten otillgänglig för en enskild användare eller för en liten andel av användarna	60 minuter
3	Mindre tillfälliga störningar	120 minuter

Vid händelse av en olycka kan vi återställa vår Tjänst från vår senaste backupversion inom två timmar från det att vi internt upptäckt problemet.

Om vi avviker från dessa svarstider kommer vi att ersätta kunden med 15% rabatt på debiteringen för inestående månad. Den totala ersättningen under någon given månad kommer att vara begränsad till 15% så ersättningen kan inte kombineras med ersättning från avvikelser i leveranssäkerhet.

Underhåll

Alla uppdateringar och underhåll planeras i detalj i förväg för att undvika störningar för våra kunder och Tjänsten.

Tjänsten uppdateras genom kontinuerlig implementering där patchar och bugfixar sköts löpande utan avbrott i tjänsten vilket därför heller inte meddelas till kunden i förväg.

Kunden meddelas om uppdateringar i tjänsten efter implementering genom vår interna supportchatt med kort information kring uppdateringen, dess funktioner och hur de förbättrar tjänsten.

Allt schemalagt underhåll meddelas kunden senast 48 timmar i förväg genom mail och via supportenchatten. Nödunderhåll kan initieras utan föregående meddelande i syfte att säkerställa leveranssäkerhet och skydd av våra kunders data.

Support

Tjänsten inkluderar support via en supportchatt i appen och på webplattformen samt en supporttelefon som finns tillgänglig dygnet runt. Mellan 07.00 och 16.30 CET på svenska arbetsdagar svarar vi inom 15 minuter. För frågor utanför dessa timmar svarar vi i början på efterföljande arbetsdag.



infobric

Utöver vår supportchat kan vi nås på följande kontaktuppgifter:

Infobric Field AB

Adress: Gustavslundsvägen 147, 1TR, 167 51 Bromma

E-post: support@infobricfield.com

Sverige: +46 08 480 011 00

Norge: +47 23 65 26 83

UK: +44 1273 977631

Monitorering och Service Levels

Vi monitorerar och loggar Tjänstens efterlevnad med måtten på Leveranssäkerhet och Svarstid enligt ovan. Vi monitorerar och loggar också en mängd andra mätetal som till exempel användares aktivitet på webb och i mobilapplikationen och för åtkomst- och errorloggar för att bättre kunna tillhandahålla proaktiv support och kvalitetssäkring.

För revisioner och kvalitetsgranskning kan vi leverera en "Service Level Report" och ge åtkomst till våra monitoreringsloggar på förfrågan.