

# Beskrivelse av INSPEKTOR, tjenestenivå og support

## VERSJON 1.1

Denne beskrivelsen av tjenestenivået (SLA) gjelder den webbaserte løsningen INSPEKTOR (SaaS). Løsningen skal innhente, ivareta og anvende data for å sikre gode og effektive løsninger for kunden. Kompa kan endre SLA med 15 dagers varsel. Den til enhver tid gjeldende SLA kan finnes under [www.kompa.no/sla](http://www.kompa.no/sla). Det er kundens ansvar å regelmessig se etter den nyeste SLA -versjonen.

### 1 Tilgjengelighet

Kompa skal etterstrebe at INSPEKTOR (SaaS) er tilgjengelig på internett på virkedager mellom 08:00 – 16:00. Prosentmålet for tjenestetilgjengelighet er 99,75 %.

INSPEKTOR (SaaS) baserer seg på programvare og tredjeparts drift og teknisk støtte. Det vil derfor kunne forekomme nedetid også i normal åpningstid.

### 2 Nedetid

Nedetid for INSPEKTOR (SaaS) vil kunne være nødvendig i forbindelse med oppdatering, feilretting, mv. og vil meldes med 7 dagers varsel. Ved nedetid vil tjenesten ikke være tilgjengelig.

Kompa forbeholder seg retten til å utføre kritisk feilretting og andre tiltak som er nødvendig for sikkerhet eller at løsningen skal være tilgjengelig som normalt. Slik ikke-planlagt nedetid vil varsles så fort Kompa oppdager og beslutter at hastetiltak er nødvendig eller ønskelig av andre grunner.

### 3 Driftsmiljø

Kompa har ikke eget driftsmiljø, men baserer seg på tredjepartsleverandører, slik som Microsoft. Vilkårene til Microsoft og andre tredjepartsleverandører gjelder for leveransen dersom kunden er gjort oppmerksom på disse leverandørene. Se [www.kompa.no/lisenser](http://www.kompa.no/lisenser).

### 4 Innmelding av feil

Dersom kunden opplever feil i INSPEKTOR (SaaS) skal kunden melde fra snarest mulig til Kompa.

Feilmeldinger vil bli behandlet mellom kl. 08:00 og 16:00 på virkedager i henhold til avtalt supportnivå (se avtaledokument).

### 5 Kategorisering av feil

Tabellen under kategoriserer feil etter alvorlighetsgrad A-C i INSPEKTOR (SaaS):

Feilkategori	Kategori	Beskrivelse
A-feil	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av INSPEKTOR (SaaS) er utilgjengelig slik at vanlig bruk er umulig. Omgåelse er umulig.
B-feil	Alvorlig	Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere responstider enn avtalt.

C-feil	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, redusert responstid i forhold til det som er avtalt, kosmetiske feil.
--------	-----------------	---

For å kunne prioritere mellom ulike hendelser vil Kompa fastsette alvorlighetsgrad.

## 6 Responstid

Tabellen viser hvilken responstid som tilhører de ulike feilkategoriene (A-C).

Feilkategori	Maksimal responstid	Beskrivelse respons
A-feil	PREMIUM: 2 timer (innenfor åpningstiden virkedager) PRO: Samme dag om innmelding før kl. 12 på virkedager. BASIC: Innen 3 virkedager	Kvittering på mottatt feilmelding gis og feilrettingsarbeid påbegynnes. Informasjon gis kunden ved endring av status.
B-feil	PREMIUM OG PRO: Samme dag (om innmelding av feil før kl. 12:00) BASIC: Innen 3 virkedager	Kvittering på mottatt feilmelding gis og feilrettingsarbeid påbegynnes. Informasjon gis kunden ved endring av status
C-feil	BASIC, PREMIUM OG PRO: Innen 3 virkedager	Kvittering på mottatt feilmelding gis. Påbegynnelse av planlegging av feilretting. Selve feilrettingen vil påbegynnes så snart det er kapasitet eller er det er hensiktsmessig. Informasjon gis kunden ved vesentlig endring av status eller senest hver uke

Alle tider gjelder virkedager.

## 7 Tredjepartskostnader

Feil hos kunden, nedetid som skyldes force majeure eller andre forhold utenfor Kompas kontroll er ikke Kompa ansvarlig for. Kostander i forbindelse med feilsøking og bistand knyttet til feil hos kunden eller tredjepart engasjert av kunden, som går utover avtalt ramme for feilsøking pr. måned, dekkes av kunden.

## 8 Testing

Kompa foretar vanlig enhets- og systemtest av funksjonalitet i de tilfeller hvor dette er relevant for den avtalte leveransen. Dersom kunden har særlige krav til belastning, stabilitet, trafikkapasitet eller annet, bør et særlig testprosjekt etableres og egne tester gjennomføres. Slike tester utføres mot særlig betaling.

## 9 Adgangsinformasjon

Adgangsinformasjon til leveransen, slik som brukernavn og passord, skal ikke gjøres kjent for uvedkommende eller på annen måte offentliggjøres. Kunden og dem kunden svarer for er ansvarlig for bruk og misbruk av leveransen utført ved hjelp av kundens adgangsinformasjon. Hvis misbruk oppdages, kan Kompa umiddelbart sperre leveransen for videre bruk, med mindre det påvises at kunden ikke er

årsak til misbruket. Sikkerhetsforskrifter fra Microsoft og andre underleverandører skal etterleves av partene. Leveransen benytter seg av flerfaktorautentisering (MFA).

## 10 Misbruk

Kunden skal ikke utnytte eventuelle sikkerhetshull eller svakheter i leveransen til å skade leveransen eller øke risikoen for at skade inntreffer. Om slike forhold oppdages, plikter kunden eller den kunden svarer for, å melde fra til Kompa umiddelbart. Fortsatt bruk etter slik oppdagelse regnes som vesentlig mislighold.

Kunden skal holde Kompa skadesløs for tap Kompa måtte bli påført som følge av kundens eller noen av kundens ansattes bruk av leveransen i strid med det som følger av avtalen.

## 11 Virus og sikkerhet

Hver av partene er ansvarlig for at elektronisk post med vedlegg, programmer mv. som sendes til den annen part ikke er infisert med ondartet programkode (som datavirus). Hver av partene plikter å besørge forsvarlig viruskontroll og sikkerhet i sine respektive tekniske miljøer.

## 12 Fri og lukket programvare

Partene vil respektere de lisenser som regulerer programvare benyttet i den aktuelle leveransen.

Kunden er kjent med og aksepterer at Kompa kan benytte fri programvare (open source) ved utvikling av leveransen. Kunden er oppmerksom på at visse frie lisenser forplikter partene til selv å lisensiere ut den bearbeidede programvaren på tilsvarende vilkår som partene lisensierte programvaren under.