



# LoRa Tracker Geolocatie SLA managed 24x7

versie 1.0, 1 januari 2018

## Inhoudsopgave

Definities	3
1 Inleiding	4
2 Algemeen	5
2.1 Duur van het SLA	5
2.2 Wijzigingen aan het SLA	5
3 Dienstsomschrijving	6
3.1 Onderdelen van de dienstverlening	6
3.1.1 Functionaliteit van de LoRa trackers	6
3.1.2 Functionaliteit van de mobiele app	6
3.1.3 Functionaliteit van de webportal	6
3.2 Onderdelen van de service	6
3.3 Algemene bepalingen	7
3.4 Gepland Onderhoud	7
3.5 Noodonderhoud	7
3.6 Verstoringen	8
3.6.1 Reactietijden	8
4 Service levels	9
4.1 Uptime	9
4.2 Prioriteiten en Reactietijden	9
4.2.1 Prioriteiten	9
4.2.2 Reactietijden voor Verstoringen	9
4.2.3 Reactietijden voor Wijzigingsverzoeken	9
5 Privacy	10
5.1 Wettelijk kader	10
6 Misbruik	11
7 Voor akkoord	12

## Definities

### Algemene Voorwaarden

De regels en voorwaarden die worden gehanteerd bij het aangaan van een Overeenkomst met IoT-Partners. Deze Algemene Voorwaarden zijn meegezonden bij de Overeenkomst.

### Dienst

De specifieke Dienst die IoT-Partners met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.

### Gepland Onderhoud

Werkzaamheden, preventief of correctief aan de infrastructuur van IoT-Partners om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.

### Kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur.

### Uitgebreide kantoortijden

Maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur en zaterdag van 09.00 tot 17.00.

### Noodonderhoud

Een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging voor de stabiliteit/ continuïteit/ integriteit van de Dienst betekent.

### Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die met IoT-Partners een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie IoT-Partners een offerte daartoe heeft uitgebracht.

### Overeenkomst

De Overeenkomst tussen IoT-Partners en Opdrachtgever krachtens welke IoT-Partners de Dienst zal uitvoeren.

### Overmacht

De situatie dat IoT-Partners door omstandigheden buiten haar controlesfeer de Dienst tijdelijk niet kan continueren, onder andere maar niet uitsluitend bij storingen of het uitvallen van het publieke Internet, storingen of het uitvallen van de telecommunicatie-infrastructuur van KPN, storingen of het uitvallen van de Azure clouddiensten van Microsoft, netwerkaanval, (D)DoS-aanval, stroomstoring, staking, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, of invoerbelemmeringen.

### Reactietijden

De tijdsduur waarbinnen door een medewerker van IoT-Partners wordt gereageerd op een constatering of melding van Verstoring.

### Serviceadres

Het adres voor het retourneren van hardware (defecte of overtollige LoRa trackers):

IoT-Partners

Dirk Gerhardtstraat 34

3119 BT Schiedam

### SLA

Service Level Agreement, een contractuele Overeenkomst waarin de afspraken over de dienstverleningsniveaus zijn vastgelegd. Hierin worden de Diensten en de kwaliteiten van de Diensten opgenomen.

### Verstoringen

Alle gebeurtenissen die het correct functioneren van de Dienst interrumpen, of een verminderde kwaliteit van dienstverlening veroorzaken.

## 1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de managed dienstverlening op het gebied van Geolocatie middels LoRa trackers zoals IoT-Partners deze aanbiedt aan de Opdrachtgever en de service levels die van toepassing zijn op de Dienst.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden van IoT-Partners van toepassing, zoals overhandigd bij de Overeenkomst.

Managed betekent dat IoT-Partners verantwoordelijk is voor de end-to-end operatie van de Dienst. Kapotte hardware wordt vervangen en eventuele Verstoringen worden binnen het afgesproken service level verholpen. Een en ander onder de voorwaarden zoals verder toegelicht in dit document.

In dit SLA worden afspraken gemaakt over de verschillende onderdelen en kwaliteitsparameters van de dienstverlening.

Dit document beschrijft verder de verplichtingen en rechten van IoT-Partners en de Opdrachtgever. Eventuele wijzigingen aan dit SLA kunnen op verzoek van IoT-Partners of van de Opdrachtgever met wederzijds goedvinden worden vastgelegd middels een addendum.

## 2 Algemeen

### 2.1 Duur van het SLA

Het SLA gaat in op de datum van de start van levering van de Dienst met als randvoorwaarde dat de Overeenkomst reeds in werking is getreden. Het SLA heeft een looptijd die gelijk is aan die van de Overeenkomst.

### 2.2 Wijzigingen aan het SLA

Op verzoek van de Opdrachtgever of van IoT-Partners kunnen eventuele gewenste wijzigingen aan dit SLA schriftelijk worden vastgelegd middels een addendum. Wanneer deze wijzigingen financiële consequenties met zich meedragen, brengt IoT-Partners hiervoor eerst een offerte uit. Wijzigingen van het SLA middels het addendum zijn enkel na wederzijdse goedkeuring en ondertekening van kracht.

### 3 Dienstomschrijving

#### 3.1 Onderdelen van de dienstverlening

De volgende zaken maken onderdeel uit van de dienstverlening

- De terbeschikkingstelling van een aantal LoRa trackers;
- De terbeschikkingstelling van een mobiele app, geschikt voor Android en voor IOS telefoons/tablets;
- De terbeschikkingstelling van een webportal;

##### 3.1.1 Functionaliteit van de LoRa trackers

De LoRa trackers maken een aantal maal per dag op een vast interval contact met het KPN LoRa netwerk. Als 3 of meer basisstations worden bereikt met dit signaal wordt door het KPN netwerk een plaatsbepaling gedaan. Deze plaatsbepaling wordt beschikbaar gemaakt in de mobiele app(s) en in de webportal.

De LoRa trackers kunnen 3 jaar op hun batterij draaien indien ze ingesteld zijn om maximaal 5 x per dag contact te zoeken met het KPN netwerk.

Het interval waarmee de trackers contact zoeken met het netwerk is remote te veranderen tussen (maximaal) eens per 2 minuten en (minimaal) eens per 10 dagen.

De LoRa tracker heeft een functionaliteit als peilbaken, waardoor deze bij bijv. diefstal met een eenvoudige peilontvanger kan worden opgespoord vanaf een afstand van een paar honderd meter. Deze peilbaken functionaliteit is op afstand te activeren voor een bepaalde tijd. Na deze tijd keert de LoRa tracker automatisch terug naar de normale functie.

##### 3.1.2 Functionaliteit van de mobiele app

De mobiele app toont de positie van de LoRa trackers die aan de app zijn gekoppeld. Dit koppelen geschiedt door het scannen van een QR-code. Dezelfde tracker kan aan meerdere mobiele apps gekoppeld zijn.

Via de app kan aan een LoRa tracker een willekeurige administratieve naam worden toegekend. Deze naam wordt opgeslagen in de cloud en wijzigt mee voor alle mobiele apps die dezelfde tracker volgen.

De app toont de positie van de trackers op een kaart. Als een tracker aangeklikt wordt is het mogelijk informatie te zien van het laatste contactmoment en tevens kan de historie van de laatste posities worden bekeken.

De app wordt tevens gebruikt om in te loggen op de webportal. Hiertoe wordt met de app de QR-code gescand die de webportal toont op de opstartpagina, waarna automatisch toegang wordt verleend.

##### 3.1.3 Functionaliteit van de webportal

In de webportal kunnen alle LoRa trackers met hun parameters en hun posities worden bekeken. De LoRa trackers kunnen worden ingedeeld in werkmaatschappijen en categorieën en hierop kan gefilterd worden.

#### 3.2 Onderdelen van de service

In het kader van de Dienst zijn de volgende services beschikbaar:

### Bijbestellen van LoRa trackers

Indien meer LoRa trackers nodig zijn kunnen deze besteld worden door een email te sturen naar [service@iot-partners.nl](mailto:service@iot-partners.nl). Bij orders van minder dan 50 trackers zijn orderkosten verschuldigd, zoals beschreven in de Overeenkomst. Bij orders van meer dan 50 trackers zijn geen orderkosten verschuldigd.

### Vervanging (bij defect) van een LoRa tracker

Indien een LoRa tracker defect is, en dit defect is niet veroorzaakt door extreme mechanische schade, dan wordt deze kosteloos omgeruild. De defecte tracker dient geretourneerd te worden naar het Serviceadres.

### Retourneren van LoRa trackers

In het kader van de Overeenkomst mag een in deze Overeenkomst vastgesteld percentage van de operationele LoRa trackers door de Opdrachtgever worden geretourneerd. Hiervan stopt met ingang van de eerstvolgende factuurperiode de facturatie van de maandelijkse kosten. Eventueel dient voor deze LoRa trackers een afkoopsom te worden betaald als deze niet de minimale contractduur van de Overeenkomst ingezet zijn.

De LoRa trackers dienen opgestuurd te worden naar het Serviceadres.

### Melden van een Verstoring

Verstoringen aan een LoRa tracker, aan een mobiele app of aan de webportal kunnen per email worden gemeld aan [service@iot-partners.nl](mailto:service@iot-partners.nl).

## 3.3 Algemene bepalingen

De LoRa trackers blijven eigendom van IoT-Partners en zullen na afloop van de Overeenkomst door Opdrachtgever worden geretourneerd naar het Serviceadres.

Het intellectueel eigendom van de webportal en de mobiele apps ligt bij IoT-Partners. De Opdrachtgever krijgt uit hoofde van de Overeenkomst het onbeperkte gebruiksrecht op deze webportal en mobiele apps, voor zolang als de Overeenkomst van kracht is. Na beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtgever het gebruik van de webportal en de mobiele apps staken.

## 3.4 Gepland Onderhoud

Voor de correcte werking, betrouwbaarheid en instandhouding van de Dienst is het van tijd tot tijd nodig om Gepland Onderhoud te plegen aan de infrastructuur van IoT-Partners.

Dit Gepland Onderhoud zal plaatsvinden buiten de Uitgebreide Kantoortijden. Indien het Gepland Onderhoud zal of kan leiden tot een onderbreking van de Dienst van langer dan 10 minuten, dan zal het Gepland Onderhoud 3 werkdagen van tevoren worden gemeld bij de Opdrachtgever.

IoT-Partners spant zich in om Gepland Onderhoud zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben.

## 3.5 Noodonderhoud

Noodonderhoud is een onmiddellijke interventie op een situatie die een directe bedreiging betekent voor de stabiliteit, continuïteit en/ of integriteit van de dienstverlening, al naar gelang de beoordeling van IoT-Partners. Noodonderhoud is niet vooraf te plannen, maar dient wel direct te worden uitgevoerd. Een dergelijke situatie

kan zich voordoen wanneer bijvoorbeeld een beveiligingslek in de programmatuur is gevonden, welke direct dient te worden gedicht.

Door de urgente aard van Noodonderhoud is het niet mogelijk de Opdrachtgever hier vooraf over te informeren. Ook bij Noodonderhoud spant IoT-Partners zich in om dit zo min mogelijk impact op de Dienst te laten hebben.

### 3.6 Verstoringen

Het verhelpen van Verstoringen van de Dienst door IoT-Partners valt standaard binnen dit SLA en hiervoor zijn geen aanvullende kosten verschuldigd. Verstoringen zijn alle gebeurtenissen die niet tot de standaardoperatie van de Dienst behoren en die een interruptie of een vermindering van de kwaliteit van de Dienst kunnen veroorzaken.

#### 3.6.1 Reactietijden

Alle Verstoringen zijn onderverdeeld in prioriteitsgroepen en deze kennen hun eigen Reactietijden. De Reactietijden staan vermeld in hoofdstuk 4.



## 4 Service levels

### 4.1 Uptime

IoT-Partners biedt een uptime van de Dienst van 99.8% gemiddeld over een kalenderjaar. Onder 'uptime' wordt verstaan de normale operatie waarbij de infrastructuur van IoT-Partners de berichten van het KPN netwerk verwerkt, en waarbij positie updates van de trackers met een vertraging van maximaal 30 seconde zichtbaar worden in de mobiele apps en in de webportal. Het defect raken van een individuele tracker heeft geen invloed op de uptime; hetzelfde geldt voor onbeschikbaarheid van de Dienst die het gevolg is van een situatie van Overmacht.

### 4.2 Prioriteiten en Reactietijden

IoT-Partners onderscheidt verschillende prioriteiten van Verstoringen. De verschillende prioriteiten kennen verschillende Reactietijden.

#### 4.2.1 Prioriteiten

##### Prioriteit 1:

Er is volledig verlies van de functionaliteit van de Dienst, er is geen workaround beschikbaar, onmiddellijk ingrijpen is vereist.

##### Prioriteit 2:

Er is gedeeltelijk verlies van de functionaliteit met impact op een deel van de LoRa trackers. Er zijn gevolgen voor bedrijfsactiviteiten, maar een workaround is beschikbaar of enige downtime is acceptabel.

##### Prioriteit 3:

Er is een verstoring van de Dienst die zich beperkt tot één enkele Lora Tracker.

#### 4.2.2 Reactietijden voor Verstoringen

De reactietijd is de tijdsduur waarbinnen door IoT-Partners wordt gereageerd op een constatering of melding van een Verstoring. Een initiële reactie is niet per definitie een initiële diagnose.

<b>Prioriteit</b>	<b>Melding</b>	<b>Reactie, 90% binnen</b>	<b>Herstel, 90% binnen</b>
Prio 1	Binnen uitgebreide kantoortijden	1 klokuur	4 klokuren
Prio 2	Binnen kantoortijden	4 kantooruren	1 werkdag
Prio 3	Binnen kantoortijden	2 werkdagen	5 werkdagen

#### 4.2.3 Reactietijden voor Wijzigingsverzoeken

<b>Activiteit</b>	<b>Afgerond, 90% binnen</b>
Aanvragen van nieuwe trackers	2 kalenderweken

## 5 Privacy

### 5.1 Wettelijk kader

IoT-Partners registreert per LoRa tracker de volgende informatie:

Parameters van het gebruikte KPN LoRa abonnement:

DevEUI, NwksKey, AppKey, DevAddr

Parameters van elk verzonden bericht

Datum, tijd, aantal gateways bereikt, signaalsterkte, berekende geolocatie

Parameters m.b.t. de status van de tracker

Batterijspanning

Parameters t.a.v. de bedrijfshiërarchie

Administratieve naam van de tracker, werkmaatschappij, categorie/groep

Er wordt geen persoonsgebonden informatie per tracker opgeslagen, en er is ook geen persoonsgebonden informatie per tracker gedefinieerd.

## 6 Misbruik

IoT-Partners en Opdrachtgever zijn wederzijds verplicht om elkaar onverwijld in kennis te stellen van geconstateerd (mogelijk) misbruik van de Dienst.

Onder misbruik van de Dienst wordt onder andere verstaan:

- Het gebruik van LoRa trackers voor andere activiteiten dan de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever;
- Het toegang geven, hebben of verkrijgen tot de webportal of mobiele apps door andere personen dan de medewerkers van de Opdrachtgever of daartoe specifiek door Opdrachtgever aangewezen derden;
- Diefstal, vermissing of vandalisme van/aan LoRa trackers;
- Het reverse engineeren, hacken, modificeren, saboteren, of openbaar maken van software en/of hardware die onderdeel uitmaakt van de Dienst;

Bij geconstateerd misbruik zullen IoT-Partners en Opdrachtgever gezamenlijk optreden om dit misbruik zo snel en effectief mogelijk een halt toe te roepen.

## 7 Voor akkoord

Dit Service Level Agreement maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst tussen IoT-Partners en Opdrachtgever d.d. 18 januari 2018.

Handtekening Opdrachtgever:

\_\_\_\_\_

Datum: \_\_ . \_\_ . 2018

Naam: \_\_\_\_\_