

MOBILE WORKER SYSTEMS SWEDEN AB:S SERVICE LEVEL AGREEMENT FÖR PROGRAMVARUTJÄNSTEN LINE INSPECTOR

Nedanstående villkor reglerar Mobile Worker Systems Sweden AB:s vid var tid gällande leveransåtaganden avseende Programvarutjänsten Line Inspector.

Ord med stor bokstav i dessa villkor skall ha samma betydelse som i Mobile Worker Systems Sweden AB:s Allmänna Villkor för Programvarutjänsten Line Inspector.

1 ÖPPETTIDER

1.1 Line Inspectors driftplattform är öppen dygnet runt alla dagar.

2 TILLGÄNGLIGHETSGARANTI

2.1 Line Inspectors driftplattform är dimensionerad för att garantera en tillgänglighet på 99,0 % mellan 07:00 och 17:00 vardagar under ett kalenderkvartal. Tillgängligheten beräknas i antal timmar per kalenderkvartal enligt följande:

$$((a \times 10) - b) / (a \times 10) \times 100$$

där

a = antal vardagar under kvartalet

b = antal timmar mellan 07:00 och 17:00 vardagar under kvartalet då Programvarutjänsten varit otillgänglig.

2.2 Tillgänglighetsgarantin avser möjligheten att nå Programvarutjänsten. Garantin gäller inte om den bristande tillgängligheten beror på orsaker som är utanför Mobile Worker Systems Sweden AB:s kontroll. I otillgänglig tid ingår inte planerade underhåll eller s.k. force majeure. Vidare ingår inte avbrott orsakade av Beställaren. Till sådana avbrott räknas t.ex. avbrott på grund av fel eller brister i programvara, utrustning eller applikationer som inte har tillhandahållits av Mobile Worker Systems Sweden AB.

2.3 Mobile Worker Systems Sweden AB ansvarar inte för brister och problem i tillgängligheten till driftplattformen som beror på fel eller störningar i de allmänna kommunikationsnäten (Internet, GPRS/3G/4G). Om kunden vill reklamera uppkopplingen mot de allmänna kommunikationsnäten skall Kunden vända sig direkt till leverantören av denna uppkoppling.

2.4 För fel som avser användningen av Programvarutjänsten och inte tillgängligheten till denna hänvisas till de Allmänna Villkoren.

3 UNDERHÅLL

3.1 Mobile Worker Systems Sweden AB har rätt att begränsa tillgängligheten av Programvarutjänsten i den omfattning som är nödvändig på grund av underhåll eller i övrigt av tekniska, underhållsmässiga eller driftsmässiga skäl. Varje söndag klockan 00:00 – 05:00 är reserverad för sådant underhåll. Vid behov av planerat underhåll annan tid aviseras detta med e-postutskick normalt en vecka före driftavbrott. Dessa planerade avbrott förläggs som regel efter 19:00.

3.2 Kunden skall, när så erfordras, hålla tillhandahållen dokumentation över berörda produkter tillgänglig. På Mobile Worker Systems Sweden AB:s begäran skall Kontaktperson vara tillgänglig under Mobile Worker Systems Sweden AB:s arbete med underhåll. Vidare skall förbrukningsmaterial och databärare som erfordras för utförande av underhåll tillhandahållas av Kunden.

4 BACKUP

4.1 Mobile Worker Systems Sweden AB ansvarar för att säkerhetskopiera och lagra all operativ data under minst en vecka.

5 VITE

5.1 För de fall tillgängligheten understiger utfästelsen i punkt 1.2 ovan har Kunden rätt till vite genom avdrag på nästkommande faktura. Avdraget motsvarar avtalad Månadsavgift för Programvarutjänsten

- för en månad om tillgängligheten är 98,9 – 98,0 %
- för två månader om tillgängligheten varit 97,9 – 97,0 %
- för tre månader om tillgängligheten understiger 96,9 %

5.2 För krav på vite enligt denna punkt 4 gäller särskilda reklamationsfrister enligt de Allmänna Villkoren.