

## **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 lördag och söndag klockan 00:00 – 06:00 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 dagsavgift för Programvarutjänsten

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

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