



# ÅKARNET-TJÄNSTAVTAL

Detta ÅKARNET-TJÄNSTAVTAL ("Avtalet") har ingåtts den

, ("ikraftträdelsedagen") mellan följande parter:

**5**

Namn:

<UXU'56

Organisationsnummer:

556227-0321

Address och postort:

191 81 Sollentuna

("Halda" eller "Part"); och

**B**

Företagets namn:

Organisationsnummer:

Address och postort:

Telefonnummer:

Tömcentral:

e-post (som också blir ert användarnamn)

System ID:

("[Kunden] eller "Part" och tillsammans med Halda "Parterna").

## TJÄNSTBESKRIVNING OCH AVGIFTER BILAGA 1

### BASIC

140kr/månad/enhet exkl. moms

### BASIC

Ingår i ditt avtal med tömcentral

### EXTRA

Tillsvidare inte tillgänglig. Kommande produkt

- A.** Halda utvecklar och levererar informationssystem för taxiverksamhet samt erbjuder därtill hörande tjänster för sina kunder inom taxibranschen.
- B.** Parterna kommer genom detta Avtal överens om tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten åt Kunden i enlighet med detta Avtal och de allmänna villkor som finns med som bilaga till Avtalet.

### 1. Åkarnet-tjänsten

Åkarnet-tjänsten är en av Halda utvecklad nätbaserad tjänst med hjälp av vilken Kunden så gott som i realtid kan följa sådan av Kunden vald information som taximätaren uppsamlat, t.ex. betalningshändelser, skiftsrapporter, platsinformation och/eller annan information som förmedlas till Åkarnet-tjänsten genom bilens trådlösa förbindelser("Åkarnet-tjänsten").

Åkarnet-tjänsten består av de separata servicekomponenter som listats i Bilaga 1 och som indelats enligt den information som förmedlas från bilens system till Åkarnet-tjänsten. Kunden bestämmer vilka servicekomponenter i Bilaga 1 som inkluderas i den Åkarnet-tjänst som erbjuds Kunden. Parterna kan skriftligen uppdatera Bilaga 1 under avtalsperioden i enlighet med de Allmänna Villkoren (definierat nedan).

### 2. Allmänna Villkor

Halda erbjuder Kunden Åkarnet-tjänsten inklusive de av Kunden valda servicekomponenterna i Bilaga 1 i enlighet med detta Avtal och Haldas allmänna villkor i Bilaga 2 gällande Åkarnet-tjänsten ("Allmänna Villkor").

### 3. Avgifter

Kunden är skyldig att som ersättning för användandet av Åkarnet-tjänsten erlagga de avgifter åt Halda som fastställts i Bilaga 1. Betalningsvillkoren bestäms enligt de Allmänna Villkoren. Om Parterna kommer överens om att inkludera nya servicekomponenter i Åkarnet-tjänsten under avtalsperioden, skall betalningarna i Bilaga 1 justeras på motsvarande sätt.

### 4. Avtalsperiod och uppsägning

Detta Avtal träder ikraft på ikraftträdelsedagen och är därefter ikraft tillsvidare.

Båda Parterna har rätt att säga upp detta Avtal med tre (3) månaders uppsägningstid. Meddelande om uppsägning skall ske skriftligen, och uppsägningstiden beräknas från den sista dagen av den kalendermånad under vilken Avtalet sagts upp.

Detta Avtal har upprättats i två (2) likadana exemplar, ett (1) för Avtalets vardera Part.

Namnförtydligande: Börje Nummelin, VD  
Halda AB

Kunden

# ALLMÄNNA VILLKOR FÖR ÅKARNET-TJÄNSTEN BILAGA 2

1. Tillämpning
- 1.1 Dessa Allmänna Villkor tillämpas på tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten till Kunden. Om dessa Allmänna Villkor är i strid med Avtalet som har ingåtts mellan Parterna, har Avtalet företrädare framför de Allmänna Villkoren.
2. Definitioner
- 2.2 Om annat inte uttryckligen anges eller det inte är uppenbart för sammanhanget, har termer som börjar med stor bokstav den betydelse de använts antingen i Avtalet eller i dessa Allmänna Villkor.
- 2.3 "Uppgifter" innebär information om Kundens taxifärförverksamhet såsom betalningar, skiftsrapporter, geografisk information och/eller annan information som har erhållits från Kunden i samband med Åkarnet-tjänsten och/eller överläts utav taxiblog som utövar taxiförmedling eller fungerar som beställingscentral. Uppgifterna kan även inkludera personuppgifter. I dessa Allmänna Villkor har "personuppgifter", "behandling av personuppgifter", "personuppgiftsansvarig", "personuppgiftsbiträde" och "tillsynsmyndigheten" gets samma betydelse som i personuppgiftslagen (1998:204)
3. Tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten
- 3.1 Halda tillhandahåller Åkarnet-tjänsten i enlighet med Avtalet och de Allmänna Villkoren.
- 3.2 Halda ansvarar för att Åkarnet-tjänsten tillhandahålls Kunden i enlighet med den servicenivåbeskrivning som angetts i Bilaga 3.
- 3.3 Halda skall utan dröjsmål informera Kunden om en omständighet som Halda fått kännedom om och som kan förhindra användning av Åkarnet-tjänsten i enlighet med Avtalet och/eller de Allmänna Villkoren. Halda har rätt att utav förhållanden till Kunden göra sådana ändringar i Åkarnet-tjänsten som i) riktar sig till Åkarnet-tjänstens produktionsmiljö och inte påverkar innehåll eller servicenivån på Åkarnet-tjänsten; ii) är nödvändiga för att avvärja ett allvarligt hot mot säkerheten i Åkarnet-tjänsten eller dess funktion; och/eller iii) föränsade av lag eller myndighetsbestämmelser. Om Halda gör ändringar i Åkarnet-tjänsten som påverkar användandet eller servicenivån på Åkarnet-tjänsten, meddelar Halda Kunden om ändringen i god tid på förhand, eller om detta inte är skäpligen möjligt, omedelbart då Halda fått kännedom om omständigheten.
- 3.5 Förutsatt att Halda meddelar kunden i god tid på förhand har Halda rätt att göra ändringar i Åkarnet-tjänsten även i sådana situationer som inte nämns i punkt 3.4. Om ändringen väsentligen påverkar innehållet eller servicenivån på Åkarnet-tjänsten, skall Halda informera Kunden om ändringen senast nittio (90) dagar före ändringen träder kraft. Kunden har då rätt att säga upp Avtalet med tretio (30) dagars uppsägningstid. Sådan uppsägning skall göras inom fjorton (14) dagar från det att ändringen trädde ikraft.
4. Användandet av Åkarnet-tjänsten
- 4.1 Kunden skall följa Avtalet och de Allmänna Villkoren i samband med användningen av Åkarnet-tjänsten.
- 4.2 Kunden har rätt att använda Åkarnet-tjänsten internt i sin affärsverksamhet under Avtalets giltighetstid.
- 4.3 Kunden har inte rätt att distribuera Åkarnet-tjänsten eller möjliggöra för utomstående tillgång till Åkarnet-tjänsten utan att Semels i förväg skriftligen givit sitt samtycke därtill.
- 4.4 Kunden ansvarar för att användarnamn och lösenord förvaras omsorgsfullt och att de inte avslöjas för utomstående. Kunden är alltid ansvarig för sådan användning av Åkarnet-tjänsten som har gjorts med Kundens användarnamn och lösenord.
- 4.5 Punkt 4.3 och 4.4 begränsar inte Kundens rätt att ge Kundens revisor eller annan motsvarande avtalspart tillgång till Åkarnet-tjänsten under förutsättning att i) Kunden skriftligen meddelar Halda om detta på förhand; ii) Halda skriftligen ger sitt samtycke till att ifrågasvarande avtalspart ges tillgång till Åkarnet-tjänsten; och iii) Kunden ansvarar för ifrågasvarande avtalsparts åtgärder såsom för sina egna åtgärder.
- 4.6 Kunden förbinder sig att Semels i förväg skriftligen meddelar Halda om lösenordet kommit till utomståendes kännedom eller om det finns misstankar om missbruk av användarnamnet eller lösenordet. Kundens ansvar för missbruk av användarnamnet upphör då Halda har mottagit Kundens anmälan.
- 4.7 Kunden är förpliktad att på Semels skriftliga begäran byta det lösenord som krävs för användandet av Åkarnet-tjänsten om detta är nödvändigt på grund av hot mot Åkarnet-tjänstens säkerhet eller på grund av annan giltig orsak.
- 4.8 Halda bevarar Uppgifterna i Åkarnet-tjänsten i två (2) år från insamlandet av Uppgifterna. Kunden har tillgång till Uppgifterna i Åkarnet-tjänsten under dessa två (2) år under förutsättning att detta Avtal är i kraft. Halda har rätt men ingen skyldighet att bevara Uppgifter efter denna två (2) års period och/eller efter upphörandet av detta Avtal. Kunden har dock rätt att även efter Avtalets upphörande använda sådana uppgifter som insamlats från Kundens bil och spårats i samband med användandet av Åkarnet-tjänsten under Avtalets giltighetstid.
5. Rättigheter till Åkarnet-tjänsten och Uppgifterna
- 5.1 Äganderätten till alla immateriella rättigheter i eller för Åkarnet-tjänsten samt ändringar i dessa tillhör enbart

- 5.2 Halda och/eller dess licensgivare.
- 5.2 Äganderätten till Kundens Uppgifter tillhör Kunden.
- 5.3 Halda har rätt att använda Kundens Uppgifter för tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten till Kunden och/eller för andra ändamål i enlighet med detta Avtal.
- 5.4 Kunden beviljar i enlighet med detta Avtal Halda i) en icke-exklusiv, avgiftsfri och regionalt o begränsad rätt att insamla, kopiera, behandla, använda, föra statistik, modifiera och i övrigt utnyttja (också för statistikändamål) Kundens Uppgifter för utvecklingen och tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten och/eller för andra tjänster som erbjuds slutkunder inom taxibranschen; och ii) rätten att tillhandahålla och distribuera Uppgifterna till sina Kunden i samband ifrågasvarande tjänster. Halda förbinder sig att behandla och använda Uppgifterna på ett sådant sätt att utomstående inte kan identifiera Kunden i samband med behandlingen och/eller användandet av Uppgifterna. Halda kan ändå anta tredje part för behandlingen av Uppgifterna i enlighet med punkt 10.4.
6. Avbrott i Åkarnet-tjänsten
- 6.1 Halda har rätt att avbryta tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten för en skälig tidsperiod under vardagar mellan klockan 8-16 om det är nödvändigt till exempel på grund av serviceåtgärder som inte skäpligen kan utföras utan att avbryta tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten. Om Halda avbryter tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten på grund av orsaker som nämns i denna punkt 6.1, skall Halda i) i god tid meddela Kunden om avbrottet i Åkarnet-tjänsten samt avbrottets längd; och ii) eftersträva att minimera de skador som kan orsakas till följd av ett sådant avbrott.
- 6.2 Halda har rätt att när som helst avbryta tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten på grund av allmänna installerings-, förändrings- eller serviceåtgärder inom telekommunikationsnätet eller på grund av ett allvarligt hot mot Åkarnet-tjänstens säkerhet eller om lag eller myndighetsbestämmelser kräver detta. Om Halda avbryter tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten på grund av en i denna punkt 6.2 angiven orsak, skall Halda i god tid meddela Kunden om avbrottet i Åkarnet-tjänsten samt avbrottets längd eller, om detta inte är skäpligen möjligt, meddela Kunden omedelbart efter det att Halda fått kännedom om ifrågasvarande omständighet.
- 6.3 Halda har rätt att avbryta tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten om Kunden använder Åkarnet-tjänsten i strid med Avtalet eller på annat otillbörligt sätt.
7. Betalningsvillkor
- 7.1 Avgifter enligt Bilaga 1 faktureras kvartalsvis på förhand. Betalningsvillkor är fjorton (14) dagar netto. Dröjsmålsränta bestäms enligt räntelagen (1975:635)..
- 7.2 Halda har rätt att ändra avgifterna för Åkarnet-tjänsten genom att informera Kunden om ändringen samt om dess grunder senast nittio (90) dagar före ändringens ikraftträdelse. Kunden har rätt att säga upp Avtalet till följd av en ensidig ändring av avgifterna. En ändring av avgifter påverkar inte avgifterna för faktureringsperioder som börjat innan ändringen trädde ikraft.
- 7.3 I avgifterna ingår de offentliga avgifter som påförts av myndigheter och som gäller då Avtalet undertecknas, med undantag för mervärdesskatt. Mervärdesskatt läggs till på avgifterna i enlighet med gällande bestämmelser. Om beloppet på offentliga avgifter eller grunder för dem ändras med anledning av ändringar i lag eller skattepraxis, ändras även avgifterna på motsvarande sätt.
- 7.4 Halda har rätt att fakturera Kunden enligt gällande prislista i fråga om utrednings- och/eller annat arbete till följd av ett funktionsavbrott i Åkarnet-tjänsten som har orsakats av en omständighet utanför Semels kontroll, såsom till exempel fel i Kundens taximätare och/eller annat skäl som inte beror på Åkarnet-tjänsten.
8. Sekretess
- 8.1 Parterna förbinder sig att hålla sådan information konfidentiell som emottagits av den andra Parten och som är markerad konfidentiell eller som annars är att betrakta som konfidentiell, samt avstår från att använda sådan information för andra ändamål än de som är tillätna enligt detta Avtal.
- 8.2 Sekretessförpliktelsen gäller inte sådant material eller sådan information som i) är tillgänglig för allmänhet eller annars offentlig; ii) den mottagande Parten erhållit av utomstående utan sekretessförpliktelse; iii) utan sekretessförpliktelse var i den ena Partens besittning redan innan det emottogs från den andra Parten; iv) den emottagande Parten självständigt utvecklat utan att dra nytta av det material eller den information Parten har fått av den andra Parten; eller v) den emottagande Parten är förpliktad att avslöja enligt lag eller myndighetsbeslut.
- 8.3 Parterna bör omedelbart efter det att Avtalet avslutats upphöra med användandet av sådan konfidentiell information som erhållits av den andra Parten, detsamma gäller då Part inte längre är i behov av ifrågasvarande information för de i Avtalet angivna tillätna ändamålen.

- 8.4 De rättigheter och förpliktelser som härleds ur denna punkt 8 ska fortsätta vara i kraft i fem (5) år efter Avtalets upphörande. Villkoren i denna punkt 8 begränsar dock inte Semels möjlighet att använda Uppgifter i enlighet med punkt 5 i detta Avtal.
9. Skydd av Åkarnet-tjänsten
- 9.1 Part omdirigerar till den anordning, programvara och/eller miljö som behövs för användandet av Åkarnet-tjänsten, och som hör till Partens ansvarsområde, är skyddad i enlighet med lämplig skyddspraxis gällande datasäkerhetsrisker, och att föräranden med anknytning till skydd efterföljs.
10. Behandling av personuppgifter
- 10.1 Vid genomförandet av sitt uppdrag i enlighet med detta Avtal kan Halda komma att behandla sådana uppgifter om Kundens arbetstagare samt lokaliseringsdata som utgör personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen . Kunden är personuppgiftsansvarig och ansvarar för att överföring och användning av personuppgifter enligt detta Avtal är tillåten, samt för att personuppgifterna får behandlas i samband med Åkarnet-tjänsten. Halda är vid tillhandahållandet av Åkarnet-tjänsten att anses som personuppgiftsbiträde och behandlar ifrågasvarande personuppgifter till förmån för Kunden och på dennes vägnar, Halda har, Parterna emellan, varken förteckningsansvar eller skyldigheter angående personuppgifterna eller behandlingen av dessa i Åkarnet-tjänsten.
- 10.2 Enbart Kunden ansvarar för att i sin egen verksamhet (samt vid dataöverföring till Åkarnet-tjänsten) följa bestämmelserna om datasäkerhet gällande sådana personuppgifter för vilka Kunden enligt personuppgiftslagen är personuppgiftsansvarig och vars behandling har utokaliserats till Kunden. Kunden ansvarar för skyldigheter som föränsade av personuppgiftslagen och av annan datasäkerhetslagstiftning samt för anmälningar om anlitandet av tredje part som personuppgiftsombud till tillsynsmyndigheten. Kunden ansvarar även för tillkännagivande om användningen av personuppgifter samt för anskaffande av de potentiella samtycken som kan krävas från arbetstagarna angående den eventuella behandlingen som sker av arbetstagarnas lokaliseringsinformation.
- 10.3 Kunden skall omedelbart informera Halda om Kunden misstänker att Kunden inte har haft rätt att överföra sådana personuppgifter som ingår i Uppgifterna till Åkarnet-tjänsten eller att uppgifterna inte får behandlas i densamma. Kunden förbinder sig att omedelbart meddela Halda om tillsynsmyndighets anmärkningar eller granskningar angående behandlingen av sådana personuppgifter i Åkarnet-tjänsten som ingår i Uppgifterna.
- 10.4 Halda kan för behandling av Uppgifterna (inklusive personuppgifter) anlita en extern tjänstleverantör som kan finnas på utaför Europeiska Unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet. Personuppgifter kan förvaras på serverar som befinner sig utanför Europeiska Unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och Uppgifter kan också annars överföras utanför den Europeiska Unionen eller Europeiska ekonomiska samarbetsområdet i enlighet med tillämplig personuppgiftslagstiftning.
11. Force majeure
- 11.1 Part ansvarar inte för sådan fördröjning eller skada som beror på ett hinder utanför Partens kontroll som denna inte skäpligen kunna förväntas ha räknat med vid tidpunkten för avtalets ingående och vars följder Parten inte heller skäpligen kunde ha undvikit eller övervunnit. Som överstigitligt hinder betraktas, om inte annat visas, till exempel en naturkatastrof, avbrott i allmän trafik, telekommunikation eller allmän eldistribution, strejk eller annan motsvarande omständighet.
- 11.2 Ett överstigitligt hinder som drabbat Parts underleverantör anses även som ett överstigitligt hinder för den Parten i de fall ifrågasvarande prestation inte kan införskaffas från annan leverantör utan oskäliga kostnader eller väsentligt dröjsmål.
- 11.3 Part skall omedelbart skriftligen meddela den andra Parten om både det överstigitliga hindret och dess upphörande.
12. Intrång i tredje parts immateriella rättigheter
- 12.1 Halda ansvarar för att Kundens användning av Åkarnet-tjänsten inte utgör intrång i tredje parts immateriella rättigheter i Sverige. Halda är skyldigt att på egen bekostnad försvara Kunden om det framställs krav mot Kunden till följd av användning av Åkarnet-tjänsten som utgör intrång i tredje parts immateriella rättigheter i Sverige, förutsatt att Kunden utan dröjsmål skriftligen meddelar Halda om kravet och låter Halda föra talan som svarande i fallet samt att Kunden på Semels begäran ger alla tillgängliga och nödvändiga uppgifter, assistans samt nödvändiga fullmakter. Halda ansvarar för betalningen av utdömda eller överenskomna ersättningar till den tredje parten, om Kunden har agerat enligt denna punkt 12.1.
- 12.2 Om Halda anser att Åkarnet-tjänsten gör intrång i utomståendes immateriella rättigheter i Sverige, eller om sådant intrång har konstaterats i prövning

- av svensk domstol, ska Halda på egen bekostnad och efter eget val antingen i) säkerställa Kunden fortsatt användning av Åkarnet-tjänsten; ii) ersätta Åkarnet-tjänsten med en motsvarande tjänst; eller iii) ändra Åkarnet-tjänsten så att intrånget upphör men att tjänsten fortfarande står tillräddig överens med detta Avtal. Om inget av de nämnda alternativen är skäpligen möjliga att utföra för Halda, skall Kunden på Semels begäran upphöra med användandet av Åkarnet-tjänsten och Halda kompensera Kunden för det belopp som Kunden erlagt för användandet av Åkarnet-tjänsten, beloppet ska dock minskas med ett värde som motsvarar den realiserade användningstiden.
- 12.3 Halda ansvarar inte för en sådan invändning som i) är framställd av någon som utövar bestämmanderätt över Kunden eller över vilken Kunden under bestämmanderätt såsom avses i årsredovisningslagen (1995:1554); ii) beror på en förändring i Åkarnet-tjänsten som utförts av Kunden eller som utförts på begäran av Kundens skriftliga instruktioner; iii) beror på användandet av Åkarnet-tjänsten tillsammans med andra än av Halda levererade eller godkända produkter eller service; eller iv) kunde ha undvikits genom användning även offentlig eller av Halda till Kunden avgiftsfritt erbjuden tjänst som motsvarar Åkarnet-tjänsten.
- 12.4 Semels ansvar för intrång i tredje parts immateriella rättigheter begränsas till vad som överenskommit i denna punkt 12.
13. Hävning av Avtalet
- 13.1 Part har rätt att häva Avtalet i sin helhet eller delvis, om den andra Parten väsentligen bryter mot Avtalet och avtalsbrottet är av väsentlig betydelse. Om avtalsbrottet kan korrigeras, förutsätter möjligheten för hävning av Avtalet att den andra Parten inte har avvillat sådant avtalsbrott inom en skälig skriftligen utsatt tid, dock minst trettio (30) dagar.
- 13.2 Halda har även rätt att häva Avtalet i de fall Kunden inte erlagger betalning av en avgift som förfallit till betalning inom trettio (30) dagar från skriftlig påminnelse och Kunden inte har ställt godtagbar garanti för erlaggandet av betalningar som baseras sig på Avtalet. För att hävningen skall vara giltig måste Part skriftligen meddela den andra Parten att Avtalet hävs.
14. Verkning av Avtalets upphörande
- 14.1 Vid upphörandet av Avtalet upphör Kundens tillgång till Åkarnet-tjänsten samt till de Uppgifter den innehåller. Halda är inte skyldig att bevara, förstöra eller returnera de Uppgifter man erhållit om Kunden vid upphörandet av Avtalet eller därefter.
- 14.2 Halda har rätt men ingen skyldighet att bevara Uppgifter efter upphörandet av Avtalets giltighetstid oberoende av orsaken till upphörandet. Upphörandet av Avtalets giltighet påverkar inte Semels rätt att använda Uppgifterna enligt punkt 5.
15. Ansvarsbegränsningar
- 15.1 Semels skadeståndsskyldighet mot Kunden är, inklusive eventuella servicenivåkompensationer, sammanlagt högst tjugo (20) procent av den vid avtalsbrottstidpunkten mervärdesskattefria avtalsenliga månadsavgiften för Åkarnet-tjänsten multiplicerad med sex (6). Om Halda är skyldigt att erlagga servicenivåkompensationer, skall Halda betala skadestånd endast i den mån den orsakade skadan överstiger servicenivåkompensationen.
- 15.2 Halda ansvarar inte för någon indirekt skada såsom utebliven vinst eller skada som beror på minskning av eller avbrott i produktion eller omsättning.
- 15.3 Halda ansvarar inte för förstöring, försvinnande eller förändring av den andra Partens Uppgifter eller filer, eller för kostnader och skador förorsakade av dessa, såsom kostnader för nyskapande av filer.
- 15.4 Ansvarsbegränsningarna gäller inte en skada som är förorsakad uppåtåtliga eller av grov oaktsamhet.
16. Överföring och ändring av Avtal
- 16.1 Part har inte rätt att överföra Avtalet till tredje part utan ett på förhand givet skriftligt samtycke av den andra Parten. Halda har dock rätt att överlåta sina fordringar till en tredje part genom att skriftligen meddela Kunden om detta.
- 16.2 Alla förändringar och tillägg i detta Avtal skall göras skriftligen för att de skall bli giltiga.
17. Tillämplig lag och tvistösning
- 17.1 På detta Avtal tillämpas svensk lag. Tvister som uppstår i anledning av detta avtal ska slutligt avgöras genom skiljedom enligt Skiljedomsregler för Stockholms Handelskammarens Skiljedomsinstitut. Skiljedömmen ska bestå av en skiljeman. Skiljeförändringsrådet säte ska vara Stockholm, Sverige. Ett anspråk på en i pengar fastställt fordran kan ändå avgöras också i den allmänna domstolen där svaranden har sin hemvist.

# SERVICENIVÅBESKRIVNING BILAGA 3

1. Denna beskrivning av servicenivån bestämmer nivån på användbarheten av Åkarnet-tjänsten samt de kompensationer som erlaggs då användbarheten understigs.
2. Definitioner på beskrivningen av servicenivån
- 2.1. "Avbrottsstid" avser tiden då Åkarnet-tjänsten inte har varit tillgänglig för Kunden under nedan vid punkt 3.1 överenskommen servicetid.
- 2.2. "Användbarhet" avser servicetiden då tjänsten är tillgänglig för Kunden på servern.
- 2.3. "Serviceavbrott" avser ett avbrott på grund av en serviceåtgärd eller ett annat planerat avbrott, under vilket Åkarnet-tjänsten inte är tillgänglig för Kunden på servern.
3. Användbarhet för Åkarnet-tjänsten
- 3.1. Åkarnet-tjänsten är tillgänglig för Kunden tjugofyra (24) timmar per dygn, sju (7) dagar per vecka.
- 3.1.1 Användbarheten för Åkarnet-tjänsten är minst nittio (90) procent under faktureringsperioden för Åkarnet-tjänsten. Den längsta kontinuerliga avbrottsstiden för Åkarnet-tjänsten kan under servicetiden vara högst fyra (4) timmar.
- 3.1.2 Användbarhetsmätningar görs kvartalsvis, och om dessa publiceras rapporter i Åkarnet-tjänsten.
- 3.1.3 Tid som gått till serviceavbrott beaktas inte till nackdel för Halda vid beräkning av Användbarheten.
4. Service- och förändringsåtgärder
- 4.1 Leverantören utför service- och förändringsåtgärder huvudsakligen på vardagar mellan klockan 8-16.

- 4.2 Leverantören meddelar om serviceåtgärder på förhand och strävar till att Serviceavbrott på grund av service- och förändringsåtgärder inte orsakar oskäliga störningar i användandet av Åkarnet-tjänsten.
5. Om Användbarheten av Åkarnet-tjänsten inte uppnår den vid punkt 3 nämnda nivån på grund av orsaker som beror Halda, och understigningen av Användbarheten inte beror på ett Serviceavbrott förorsakat av service- och förändringsåtgärder, ett överstigitligt hinder eller annan godtagbar orsak, har Kunden rätt till kompensation.
- 5.1 Kompensationen är en (1) månads användningsavgift för faktureringsperioden.
- 5.2 Kompensationen bestäms kvartalsvis och beviljas som kreditnota i den återkommande avgiften för Åkarnet-tjänsten
- 5.3 Om Avtalet upphör före den nästa återkommande avgiften för Åkarnet-tjänsten, erlagger Halda kompensation i pengar inom fjorton (14) dagar från upphörandet av Avtalet.