

Bilag 5

Service Level Agreement (SLA)

Innholdsfortegnelse

| | | |
|----------|----------------------------|----------|
| 1 | INNLEDNING..... | 3 |
| 2 | KVALITETSNIVÅ | 3 |
| 3 | KOMPENSASJON..... | 3 |

1 INNLEDNING

Dette Bilag 5 Service Level Agreement («SLA») angir Kundens rettigheter i forbindelse med bestilling av Telelosji.

2 KVALITETSNIVÅ

Beregning av Telenors kvalitetsnivå (service level) baseres på det antall Telelosji ordre per kalendermåned som er levert til avtalt dato, eventuelt endret avtalt dato.

| Produkter | Parameter | Kvalitetsmål | Merknad |
|-----------|---------------------------------|--|---|
| Telelosji | Leveringspresisjon, avtalt dato | 90 % Telelosji-ordre levert på avtalt dato | Telenor forbeholder seg retten til å endre avtalt dato senest 5 virkedager før gjeldende avtalt dato. |

Forutsetninger

- Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato.
- Kunden ikke gjør endringer i tilbudet fra Telenor
- Samhandlingsportalen benyttes for bestilling
- Levert ferdigmelding og samsvarserklæring innen fristen på 14 virkedager etter utført montasje jf. Pkt. 2.5 Bilag 3.
- Dersom Kunden ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av avvik fra kvalitetsnivået «leveringspresisjon», må Kunden gjøre dette innen tre (3) måneder etter at avviket fant sted.

3 KOMPENSASJON

Ved dokumenterte og omforente brudd på avtalt kvalitetsmål har Kunden krav på kompensasjon som følger:

| Produkt | Sum antall virkedagers avvik fra den til enhver tid gjeldende avtalt dato, per Vertsanlegg | Kompensasjon |
|---------|--|--------------|
|---------|--|--------------|

| | | |
|--------------------------|---------------------------|---|
| Alle Telelosji-produkter | 1-7 virkedagers avvik | 25 % reduksjon på standard etableringspris, jf. Bilag 2 |
| Alle Telelosji-produkter | 8-13 virkedagers avvik | 50 % reduksjon på standard etableringspris, jf. Bilag 2 |
| Alle Telelosji-produkter | Over 14 virkedagers avvik | 75 % reduksjon på standard etableringspris jf. Bilag 2. |

Etableringskostnader i form av anleggstilskudd og førstegangs innplasseringspris inngår ikke i standard etableringspris, og således ikke i grunnlaget for beregning av kompensasjon.

Krav om kompensasjon sendes Telenor gjennom Samhandlingsportalen senest tre (3) måneder etter Kunden ble kjent med eller burde vært kjent med avviket; i motsatt fall mister Kunden sitt krav på kompensasjon.

Kunden tilkommer ikke kompensasjon i følgende tilfeller:

- Der klimatiske forhold, herunder frost mv., gjør at leveransen må utsettes.
- Ved avvik som skyldes Force Majeure.
- Der brudd på SLA skyldes forhold hos Kunden, herunder manglende innlevering av ferdigmelding eller samsvarserklæring eller annet mislighold av Avtalen.