

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.