

Bilag 6

Service Level Agreement (SLA)

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Innledning	3
2	SLA Parameter	3
2.1	Gjeldende SLA parameter	3
2.2	Definisjon for gjeldende SLA paramter	3
2.3	Forutsetninger	3
2.4	Kompensasjon	3

1 Innledning

Denne SLA gjelder for produktet Telelosji for bestillinger mottatt etter 01.03.2008.

2 SLA Parameter

2.1 Gjeldende SLA parameter

Under fremkommer kvalitetsmål gitt at forutsetningene i SLAen er oppfylt.

Antall Telelosjiordre per kalendermåned som er levert på siste avtalt dato.

Produkter	Parameter	Kvalitetsmål	Merknad
Telelosji	Leveringspresisjon, avtalt dato	90 % på avtalt dato	Telenor kan endre avtalt dato senest 5 virkedager før avtalt dato.

2.2 Definisjon for gjeldende SLA paramter

Leveringspresisjon	Leveringspresisjon i forhold til siste avtalte dato med Kunden
--------------------	--

2.3 Forutsetninger

- Ved endring av avtalt dato gjelder ny dato. Endring av avtalt dato gjøres senest 5 virkedager før avtalt dato.
- Korrekt bestilling
- Jara Netbusiness benyttes for bestilling
- Levert ferdigmelding og samsvarerklæring innen fristen på 14 virkedager etter utført montasje ref pkt 2.4 Bilag 4.
- Dersom Operatøren ønsker å påberope seg kompensasjon som følge av Avvik fra service- og kvalitetsparameteren "Leveringspresisjon", må Operatøren gjøre dette innen tre (3) måneder etter at Avviket fant sted.

2.4 Kompensasjon

Ved dokumenterte og omforente brudd på SLA-parameter Leveringspresisjon har Operatøren krav på kompensasjon som angitt i tabellen nedenfor.

Produkt	Sum antall virkedagers avvik i forhold til leveringspresisjon pr lokasjon	Kompensasjon
Alle Telelosji moduler	1-7 virkedagers avvik	25 % reduksjon på standard etableringspris*
Alle Telelosji moduler	8-13 virkedagers avvik	50 % reduksjon på standard etableringspris*
Alle Telelosji moduler	Over 14 virkedagers avvik	75 % reduksjon på standard etableringspris*

*) Standard etableringspris er etableringspriser ihht prislisen Bilag 3. Etableringskostnader i form av anleggstilskudd og første gangs innplasseringspris er ikke en del av standard etableringspris, og gir ikke gjenstand for utregning av kompensasjon etter denne avtale.

Følgende presiseringer gjelder:

Forutsetninger for at Kompensasjon skal gjelde er følgende:

- Forutsetningene i pkt 2.3 er oppfylt
- Avvik skyldes ikke Kunden selv eller forhold på Kundens side
- Klimatiske forhold gjør leveransen mulig, (tex. Frost kan utsette leveransen)
- Avvik ikke skyldes Force Majeure

For å få utbetalt kompensasjon, må Kunden framsette krav skriftlig til Telenor innen 3 måneder etter at vedkommende leveranse er utført; i motsatt fall mister Kunden sitt krav på kompensasjon.

Kompensasjonskrav sendes som vedlegg i Netbusiness til Service Request under Area: SLA Kompensasjonskrav.