

# SLA- Service Level Agreement

## **Krav**

Tilbyder skal legge ved sin SLA.

## **Formål**

Formålet med SLA-avtalen er å konkretisere servicenivået på tjenesten slik at begge parter har en felles oppfatning av hvilke kvalitetsforventninger som knyttes til den. SLA-avtalen beskriver også hvilke tiltak som skal iverksettes dersom tjenestekvaliteten ikke samsvarer med de definerte forventningene.

## **Omfang**

SLA-avtalen omfatter teknisk drift av kabel og teknisk avslutning av disse både i noder og hos kunder, kommunal, bedrifter, private og fritidsboliger i den grad disse bygges til.