



**Innlandet**  
fylkeskommune

## 2024/6420 – Anskaffelse av e-læringsplattform

**SSA-L Bilag 4 – Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner**

## Innhold

1	Innledning .....	3
2	Brukerstøtte.....	3
3	Feilretting.....	3
4	Tjenestenivå og forholdsmessig prisavslag .....	3
5	Nye versjoner.....	3

## **1 INNLEDNING**

<Tekst i klammer slettes og erstattes av Leverandørens besvarelse. Se kap 12 i Bilag 1 for krav og veiledning til besvarelse. Dersom egen SLA benyttes, skal det refereres til denne.>

## **2 BRUKERSTØTTE**

## **3 FEILRETTING**

## **4 TJENESTENIVÅ OG FORHOLDSMESSIG PRISAVSLAG**

<Beskriv garantert oppetid, responstider på feilhåndtering, responstid på brukerstøtte>

<Forholdsmessig prisavslag ved brudd på tilgjengelighetsgarantien skal angis. Metode for utregning skal også beskrives.>

## **5 NYE VERSJONER**