

Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Bilaget skal fylles ut etter anvisningene under.

Kunden ønsker at Leverandøren presenterer sin standard tjenestenivåavtale og at denne eventuelt blir gjenstand for forhandling.

Tjenestenivåavtalen må være en god beskrivelse av hva kunden kan forvente av tjenesten, samt regime for håndtering av kompensasjon ved avvik.

Tjenestenivå/kompensasjon er et tildelingskriterium (underkriterium) av tildelingskriterium Pris.

Avtalens punkt 2.1.1 Tjenesten

Dersom Kunden har definert tjenestenivået eller eventuelt rammene for nivået Leverandørens tjeneste skal oppfylle, skal Kunden angir tjenestenivået/rammene her.

Dersom Kunden i bilag 1 har angitt at Leverandørens standardiserte tjenestenivåavtale skal legges til grunn, skal Leverandøren legge ved sin standard tjenestenivåavtale her.

Avtalens punkt 8.3 Økonomisk kompensasjon for brudd på avtalt tjenestenivå

Ved brudd på avtalt tjenestenivå kan Kunden kreve økonomisk kompensasjon i henhold til følgende standardiserte satser.

Dersom det er Leverandøren som har definert tjenestenivået (og Kunden har åpnet opp for dette i bilag 1), er det Leverandøren som skal definere hvordan den økonomiske kompensasjonen ved brudd skal beregnes her.