



Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

1 Avtalens punkt 2.1

Tjenesten skal ha minimum 99,5% tilgjengelighet for Kunden i følgende måleperiode:

Alle dager kl 00-24, med unntak av avtalte vedlikeholdsperioder.

Partene skal bli enige om tidspunkt for en eller flere vedlikeholdsperioder per måned hvor leverandør får tilstrekkelig anledning til å gjennomføre nødvendig vedlikehold av tjenesten.

Typisk vil dette være en periode på noen få timer på tidspunkter hvor tjenesten benyttes av et begrenset antall brukere.

Kompensasjon ved brudd på tjenestenivå:

Tjenestenivå beregnes per kalendermåned. Leverandøren skal uten oppfordring rapportere brudd på tjenestenivå og ved brudd redusere månedsprisen etter følgende modell for kompensasjon:

Tjenestenivå	Kompensasjon
99,5-100 %	Ingen
99%-99,4%	10 %
98%-98,9%	25%
95%-97,9%	50%
0-94,5%	100%