

AVINOR AS

BILAG 4 **Tjenestenivå med standardiserte** **kompensasjoner**

Baksystem for lading til rød side



Bilag 4: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

I dette vedlegget har Kunden beskrevet servicenivået i henhold til Kundens minimumskrav til tjenesten.

Kunden ber om at Leverandøren foreslår sin standard servicenivåavtale (SLA) for den foreslåtte løsningen. SLA skal oppfylle minimumskravene presentert i dette Bilag 4.

Avtalens punkt 2.1

Avtalte krav til tjenestens servicenivå fremgår av dette Bilag 4.

Vilkår og standard serviceavtale for tredjepartsleveranser

Dersom tredjepartsleveranser inngår i tjenesten fra Leverandøren, vedlegges kopi av vilkårene for Kundens tilgang til og bruk av tredjepartsleveranser i Vedlegg 9.

En tredjeparts standard SLA gjelder for tjenesten dersom en standard SLA er vedlagt i vedlegg 9 og det er tydelig angitt i vedlegg 9 hvilke SLA-krav som gjelder.

SLA-krav

Leverandøren er ansvarlig for å levere sikker og stabil service til kunden. Tjenestene som inngår i avtalen skal være tilgjengelige i avtalt oppetid, med mindre planlagt vedlikehold i henhold til avtalen utføres.

Beskrivelse av tjenesten:	Oppetid tjeneste:	Tilgjengelighet:
[Leverandørens svar]	08-17 CET på hverdager (mandag-fredag)	Minimum [Leverandørens svar] % tilgjengelighet for tjenestens oppetid