

**Telefoniløsning for Helseforvaltningen**

**Saksnr 22/00902**

**SSA-V Bilag 5 Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner**

Innholdsfortegnelse

1. Innledning 3

2. Leverandørens standard tjenestenivåavtale 3

3. Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte 3

4. Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil 3

5. Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv. 3

6. Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner 3

7. Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot 3

# Innledning

Leverandøren skal i dette bilaget angi sin standard tjenestenivåavtale

# Leverandørens standard tjenestenivåavtale

<Leverandørens beskrivelse>

# Avtalens punkt 2.2.4 Brukerstøtte

Leverandøren skal yte støtte for Kundens tekniske personell (2-linje). Leverandøren skal garanterer svar innenfor gitte frister.

<Leverandørens beskrivelse>

# Avtalens punkt 2.2.5 Håndtering av feil

Avtalens punkt 2.2.5 er gjeldende.

# Avtalens punkt 2.2.6 Installering av programrettelser mv.

Leverandøren er ansvarlig for installering av programrettelser og dette inngår i det faste vedlikeholds vederlaget. Installasjon av programrettelser skal gjøres i Kunden lokaler.

# Avtalens punkt 2.2.7 Nye versjoner

Avtalens punkt 2.2.7 er gjeldende.

# Avtalens punkt 11.4.3 Standardiserte kompensasjoner og timebot

Leverandøren skal fastsette standardiserte kompensasjoner ved oversittelse av frister eller annen manglende oppfyllelse fra Leverandørens side her.

<Leverandørens beskrivelse>

Leverandøren bes fastsette reaksjonstid på A, B og C feil, samt reaksjonstid på brukerstøtte.

<Leverandørens beskrivelse>