

Bilag 5: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

1 Behandlingstid

BEHANDLINGSTID	REAKSJON
Ubehandlede bilder eldre enn 24 timer	Medfører en reduksjon på 20 % av godtgjørelse pr. bilde.
Ubehandlede bilder eldre enn 3 dager (72 timer)	Medfører en reduksjon på 40 % av godtgjørelse pr. bilde.
Ubehandlede bilder eldre enn 6 dager (144 timer)	Medfører en reduksjon på 100 % av godtgjørelse pr. bilde.

Ved gjentatte hendelser, vil kunden ha rett til å kreve kompensasjon av leverandør, for de konsekvenser som følger av forsinkelsen.

2 Kvalitet

KVALITET	REAKSJON
Bilder som er feilaktig slettet	Kunden vil ved månedens slutt forbeholde seg rett til å foreta stikkkontroll av et utvalg slettede bilder fra hele perioden. Prosentvis antall feil vil bli multiplisert med antall slettede bilder i perioden og medfører refusjon for alle feilregistrerte bilder. Feil medfører en refusjon for kunden etter følgende formel: $\left(\left(\frac{\text{Ant. feil}}{\text{Utvalg}} - 0,01 \right) \right) * \text{tot. ant. slettede bilder} * 20 \text{ kr} = \text{Refusjon}$
Bilder som registrert med feil registreringsnummer	Kunden vil forbeholde seg rett til å foreta månedlige kontroller av feilregistreringer. Alle registrerte feil måles mot tjenestenivået. Ved ikke oppnådd tjenestenivå gjelder krav om refusjon som beskrevet etter følgende formel: $\left(\left(\frac{\text{Ant. feil}}{\text{Utvalg}} - 0,01 \right) \right) * \text{totalt antall bilder} * 20 \text{ kr} = \text{Refusjon}$