**Service Level Agreement – SLA**

**för**

**Storköksutrustning 2020**

**Installation och service**

**Mall**

**2022 03 23**

**Version:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Revision/beskrivning** | **Författare** | **Övrig information** |
| 1.0 | 2022 03 22 |  |  | mall |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Godkänd av**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Part** | **Namn** | **Titel** | **Datum** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Innehållsförteckning

[Bakgrund 4](#_Toc81894313)

[KONTAKTUPPGIFTER 5](#_Toc81894314)

[**Beställare** 5](#_Toc81894315)

[**Leverantör** 5](#_Toc81894316)

[**Underleverantör 1** 5](#_Toc81894317)

[**Underleverantör 2** 5](#_Toc81894318)

[Uppdragsbeskrivning 6](#_Toc81894319)

[SERVICENIVÅ 7](#_Toc81894320)

[1. Syfte och mål 7](#_Toc81894321)

[2. Serviceavtalets omfattning 7](#_Toc81894322)

[3. Tillgänglighet service och support 7](#_Toc81894323)

[a. Tillgänglighet 7](#_Toc81894324)

[b. Tillgänglighetskrav för teknik 8](#_Toc81894325)

[c. Force majeure 8](#_Toc81894326)

[4. Prioriteringsordning vid funktionsavbrott 8](#_Toc81894327)

[*i.* *Prioritetsnivåer* 8](#_Toc81894328)

[5. Avbrott i drift 9](#_Toc81894329)

[a. Planerade avbrott 9](#_Toc81894330)

[b. Oförutsedda avbrott 9](#_Toc81894331)

[6. Granskning, uppföljning och utveckling 9](#_Toc81894332)

[a. Uppföljning och granskning 9](#_Toc81894333)

[7. Teknisk utrustning 10](#_Toc81894334)

[a. Befintlig teknisk utrustning 10](#_Toc81894335)

[b. Ny teknisk utrustning 10](#_Toc81894336)

[c. Utbyte av storköksutrustning 10](#_Toc81894337)

[d. Reservdelar för säkerställande av servicenivåer 10](#_Toc81894338)

[8. Viten 10](#_Toc81894339)

[Objektsförteckning 11](#_Toc81894340)

# Bakgrund

Denna mall används vid avrop mellan upphandlande myndighet (UM) och tjänsteleverantör vid avrop från ramavtal gällande storköksutrustning 2020 Installation och service. I dokumentet anges en basservicenivå för utförande av de tjänster som tjänsteuppdraget omfattar.

UM har möjlighet att komplettera med ytterligare krav och höja angivna nivåer vid avrop för att anpassa tjänst till den nivå som krävs för det specifika uppdraget.

Detta SLA avser följande uppdrag inom de storkök som framgår av bilaga 1: Anläggnings- och objektsförteckning.

# KONTAKTUPPGIFTER

## **Beställare**

Namn upphandlande myndighet \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Organisationsnummer \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Avtalsansvarig hos UM \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktuppgifter avtalsansvarig \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktperson hos UM \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktuppgifter kontaktperson \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **Leverantör**

Namn leverantör \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktuppgift leverantör \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Avtalsansvarig hos leverantör \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktperson hos leverantör \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **Underleverantör 1**

Ansvarsområde \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Namn underleverantör 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Avtalsansvarig hos underleverantör 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktperson hos underleverantör 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktuppgifter underleverantör 1 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## **Underleverantör 2**

Ansvarsområde \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Namn underleverantör 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Avtalsansvarig hos underleverantör 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktperson hos underleverantör 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Kontaktuppgift leverantör 2 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Uppdragsbeskrivning

**Detta SLA avser Storköksutrustning Installation och service**

Namn på uppdrag: Storköksutrustning Installation och service inom (t ex kommun/region/enskild verksamhet )

Eventuell beteckning på uppdrag:

Beskrivning av uppdrag: Fastställande av servicenivåer för installation och service av storköksutrustning

Avgränsningar: Följande service som utförs av annan part.

* Service av utrustning x utförs av företag x
* Service av utrustning y genomförs av egna resurser

Information gällande fakturering:

Omfattning : Anläggnings- och objektsförteckning enligt bilaga X eller enligt lista nedan

Information om parallella uppdrag:

Övrig information:

# SERVICENIVÅ

## Syfte och mål

Syftet med detta avtal är att parterna ska ha en gemensam tolkning gällande krav på servicenivåer.

Målet är att tydliggöra behov och insatsnivåer för att säkerställa upprätthållandet av kvalitet på service och support utifrån det kontrakt som tecknats mellan parterna.

Genomgång och uppdatering av SLA görs vid behov, dock minst en gång per år.

## Serviceavtalets omfattning

Tjänster och support som ingår i uppdraget är följande:

**Installation och service ska minst kunna ske av följande utrustning:**

- Diskmaskiner (huv-, grov-, granul-, underbänk-, tunneldiskmaskiner

- Kyla (kylar, kylskåp, frysar, kylrum)

- Värme och tillagning (kokgrytor, stekbord, ugnar, spisar)

- Beredningsmaskiner

- Inredning (köksbänkar, värmerier, vattensifoner)

**Uppdrag kan avse t ex:**

* Underhåll och service
* Felsökning och reparation
* Besiktning av utrustning
* Installation av utrustning i storkök
* Demontering av befintlig utrustning
* Omhändertagande och återvinning av demonterad utrustning
* Planering, uppföljning och analys av befintlig utrustning
* Statusbesiktning
* Lagerhållning av väsentliga reservdelar
* Handhavandeutbildning
* Stöd inför nyanskaffning/avveckling/utbyte av storköksutrustning
* Miljö- och besparingsprojekt t ex buller, kemikalier, energi och vatten
* Arbetsmiljöprojekt
* Stödinsatser gällande planering och utveckling av storkök

Service och installation ska i detta kontrakt kunna ske av följande utrustning:

* Se anläggnings- och objektlista bilaga x

Tjänster och support som debiteras enligt avtalad prislista, se bilaga x.

## Tillgänglighet service och support

### Tillgänglighet

#### Kontakt vid service och support

Kontaktuppgifter för service och support överlämnas till beställaren och ska alltid vara uppdaterad. Förändringar i serviceorganisation som påverkar beställare bör meddelas i god tid, minst 1 månad före det att förändringen inträder.

alternativa vägar.

#### Jouravtal

Jouravtal kan tecknas för servicenivå A och B. Servicenivå C – E ska erbjudas av leverantör.

#### Felanmälan

Felanmälan ska kunna göras dygnet runt alla dagar i veckan. Serviceinsats ska utföras utifrån följande riskbedömning.

(Beskrivning = Ange vilken typ av avbrott som ingår i respektive servicenivå).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivå service-**  **behov** | **Beskrivning** | **Inställelsetid/ Påbörjas senast** | **Åtgärdstid** | **Övrigt** | **Service** |
| A - Kritisk |  | 2 tim. | 4 tim. | 24/7 | Tillvalstjänst |
| B - Hög |  | 4 tim. | 8 tim. | 24/7 | Tillvalstjänst |
| C- Semi |  | 4 tim. | 8 tim. | Dagtid 07:00 – 16:00 | Bastjänst |
| D - Medium |  | 8 tim. | 2 dagar eller enligt ÖK med B | Dagtid 07:00-16:00 | Bastjänst |
| E - Låg |  | 2 dagar | 5 dagar/ eller enligt ÖK med B. | Dagtid | Bastjänst |

*Exempel på tider.*

#### Bastjänst

I de fall ingen prioriteringsordning är angiven är kravet på tillgänglighet lägst nivå D.

### Tillgänglighetskrav för teknik

Krav på säkerhetslager för kritiska reservdelar ??

* *Är beroende av vilket bestånd, fabrikat m.m. som finns för avtalet.*

### Force majeure

#### Definition och avgränsning av force majeure

## Prioriteringsordning vid funktionsavbrott

### *Prioritetsnivåer*

Följande prioriteringsordningar finns i serviceavtalet:

**Prioritetsnivå**

*A - Kritisk = Fara för person, fastighet eller väsentlig inskränkning av verksamheten tex. strömförande installationer, större störningar som påverkar stora delar av verksamheten.*

*B - Hög = Allvarligare driftsstörningar. Ger större störningar på verksamheten.*

*C - Semi = Risk för väsentliga driftsstörningar.*

*C - Medium = Övriga felanmälningar*

*D - Låg = Övriga servicebeställningar*

## Avbrott i drift

### Planerade avbrott

#### Avbrott för service och underhåll

Senast en (1) månad innan ett servicearbete är aktuellt ska leverantör informera vad som kommer att ingå i kommande servicearbete samt eventuella konsekvenser för användare genom en leveransplan. Servicearbete ska företrädesvis ske utan att störa driften.

Rapportering och tillgänglighet ska omfatta, planerade avbrott, oförutsedda avbrott samt incidenter.

### Oförutsedda avbrott

#### Skadehändelse

Med skadehändelse avser skada som medför avbrott i drift.

#### Incident och incidenthantering

Med Incident avses ett risktillfälle där driftstörning kunde ha inträffat. Med incidenthantering avses insatser för att förebygga att avbrott sker.

## Granskning, uppföljning och utveckling

### Uppföljning och granskning

Parterna (företrädare för beställare, leverantör samt underleverantör) ska genomföra uppföljning enligt av beställaren och tidsplaner, dock minst en gång per 6-månaders perioder. Vid dessa tillfällen ska uppföljning ske minst av följande

Leverantör underleverantör har rätt att debitera för inplanerade mötestillfällen enligt för uppdraget fastställd timtaxa och faktiska resekostnader.

*Valbart hur man hanterar möten ur ett ekonomiskt perspektiv. Möten kan specificeras och ingår inom avtalet för att minimera administration hos B samt öppningar för merfakturering.*

## Teknisk utrustning

### Befintlig teknisk utrustning

Befintlig storköksutrustning framgår i objektsförteckning.

### Ny teknisk utrustning

Utbyte av utrustning ska ske enligt överenskommen utbytesplan. Garanti för utfört arbete börjar gälla från den dag då godkänd test av installation skett.

* *Godkänt test bör specificeras eller omformuleras. Tex. Godkänts vid besiktning/överlämnad och emottagen av B.*

### Utbyte av storköksutrustning

Planerade utbyten planeras av UM och leverantör och tidsplan fastställs för genomförande av utbyte. Tidsplan tas fram av parterna tillsammans.

### Reservdelar för säkerställande av servicenivåer

Följande krav ställs på reservdelslager för att upprätthålla utlovade driftstider.

Prioriterad utrustning:

Xx

*Kravet kan utformas så att leverantör ska säkerställa reservdelar för att säkerställa drift. Om det innebär viss lagerhållning hos leverantören så ingår det i avtalet utan tillkommande kostnad för B. Har B en god kännedom marknaden, lagersaldon m.m. och på produkt nivå kunskap och erfarenhet om exakt vad som ska lagerhållas hos leverantör så kan detta så klart specificeras.*

## Viten

Viten utgår enligt följande vid utebliven servicenivå.*(Exempel i tabellen)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioritetsnivå** | **Uppstart av ärende senare än angiven tidsgräns.**  **Vite i kronor** | **Färdigställt senare än angiven tidsgräns. Vite i kronor.** | **Intervall för ytterligare vite. Minuter/timmar** | **Max antal viten per försenings-tillfälle. Antal** |
| A- Kritisk | *5 000 kr* | *5 000 kr* | *30 minuter* | *5* |
| B - Hög | *1 000 kr* | *1 000 kr* | *1 timme* | *5* |
| C - Semi | *1 000 kr* | *1 000 kr* | *2 timmar* | *5* |
| C - Medium | *1 000 kr* | *1 000 kr* | *4 timmar* | *5* |
| D- Låg | *1 000 kr* | *1 000 kr* | *8 timmar* | *5* |

***\*Kommentar :*** *För att kunna följa upp och efterleva viten baserade på inställelse och färdigställande tider krävs någon form av system som loggar när ärende tilldelats leverantör, när leverantör påbörjar ärende samt avslutar ärende.*

*Nivån på viten anpassas till respektive avtal. Ett riktvärde kan vara 5 000 kr för nivå A och 1 000kr för övriga.*

*För god effekt av viten bör dessa faktureras leverantören månadsvis.*

*Viten bör finnas att tillgå inom avtalet för uteblivna eller försenade planerade servicetillfällen. Här kan nivå gällande vite vara 2 000 - 5.000 kr per servicetillfälle.*

# Objektsförteckning

Se bilaga nr x