

Servicenivåer

Detta dokument reglerar Service Level Agreement (SLA), vid leverantörens utförande av resebyråttjänster till upphandlande myndighet under ramavtalet Resebyråttjänster 2022.

Målsättning är:

- att presentera en tydlig och mätbar beskrivning av tjänster som följs upp enligt SLA
- att säkerställa att den upphandlande myndighets förväntningar på tjänstens support och service uppfylls

Viten vid avsteg från SLA

För Svarstid e-post, Svarstid telefon och Svarstid Jourservice är avtalade "Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen" 2500 kr per kommunikationsväg. Den upphandlande myndigheten har dock rätt att vid avrop ändra "Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen".

I de orangefärgade cellerna för Svarstid e-post, Svarstid telefon och Svarstid Jourservice kan den upphandlande myndigheten ange leverantörens service uppfyllnad i procent för att räkna ut rätten till viten. Detta sker halvårsvis efter redovisning av statistik från leverantören om ingen annan frekvens specificerats av den upphandlande myndigheten vid den förnyade konkurrensutsättningen.

4.4.1.1 Svarstid e-post:

Helgfria vardagar måndag – fredag, kontorstid kl. 08.00-17.00 svensk tid.

Autosvar gäller inte som ett svar.

Minst 90 % av inkomna ärenden under ett halvår ska besvaras inom åtta (8) arbetstimmar.

Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning). Vid avsteg utgår viten enligt eskaleringstrappa nedan.

Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen

2 500 kr

Ange i procent svarstid < 8 timmar	Vitesintervall		Vitesbelopp i % av vitesgrunden	Vitesbelopp i kr (SEK exklusive moms)	Vite
		100,00%	90,00%	0%	
	89,99%	80,00%	25%	625 kr	
	79,99%	70,00%	50%	1 250 kr	
	69,99%	60,00%	75%	1 875 kr	
	59,99%	50,00%	100%	2 500 kr	2 500 kr
Vite telefon kontorstid:					

4.4.1.2 Svarstid telefon

Helgfria vardagar måndag – fredag, kontorstid kl. 08.00-17.00 svensk tid.

För 80 % av telefonsamtalen under ett halvår ska väntetiden i telefonkö, inkl. telefonsvar, inte vara mer än fem (5) minuter för att komma fram till en resekonsult.

Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning). Vid avsteg utgår viten enligt eskaleringstrappa nedan.

Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen	2 500 kr
---	-----------------

Ange i procent svarstid < 5 minuter	Vitesintervall		Vitesbelopp i % av vitesgrunden	Vitesbelopp i kr (SEK exklusive moms)	Vite
		100,00%	90,00%	0%	
	89,99%	80,00%	0%	0 kr	
	79,99%	70,00%	50%	1 250 kr	
	69,99%	60,00%	75%	1 875 kr	
	59,99%	50,00%	100%	2 500 kr	2 500 kr
Vite telefon kontorstid:					

4.4.2 Tillgänglighet - Jourservice

Helgfria vardagar måndag - fredag kl.17:00-08.00 svensk tid, samt dygnet runt för helgdagar.

För 90 % av telefonsamtalen under ett halvår ska väntetiden inte vara mer än fem (5) minuter för att komma fram till en resekonsult.

Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning). Vid avsteg utgår viten enligt eskaleringstrappa nedan.

Maximalt vitesbelopp för kommunikationsvägen	2 500 kr
---	-----------------

Ange i procent svarstid < 5 minuter	Vitesintervall		Vitesbelopp i % av vitesgrunden	Vitesbelopp i kr (SEK exklusive moms)	Vite
		100,00%	90,00%	0%	
	89,99%	80,00%	25%	625 kr	2 500 kr
	79,99%	70,00%	50%	1 250 kr	
	69,99%	60,00%	75%	1 875 kr	
	59,99%	50,00%	100%	2 500 kr	
Vite jourservice					

4.4.3 Tillgänglighet - Självbokningssystem

Självbokningssystemet och applikation till smartphone ska vara byggda för att fungera 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år. Självbokningssystemet och applikationen ska vara tillgängliga minst 99,5% av tiden, mätt över 24 timmar om dygnet sju (7) dagar i veckan 365 dagar per år.

På förhand planerad servicefönster ingår inte i beräkningen av tillgänglighet. Leverantören ska informera upphandlande myndighet planerat servicefönster minst två veckor i förväg. Servicefönster ska normalt läggas kl. 17:00-07:00 arbetsdagar, eller på helger.

Mätperioden är per halvår (om den upphandlande myndigheten inte anger annan frekvens i sin förnyade konkurrensutsättning).

Vid avsteg:

Efter tre (3) timmar bortfall av tillgänglighet för självbokningssystem och applikation utgår vite med 5000 kr per timme.

4.7.16 Reklamation och avvikelse

Bekräftelse på mottagen reklamation inom åtta (8) timmar.

Reklamationsärenden ska hanteras skyndsamt och vara åtgärdade senast inom tio (10) arbetsdagar.

Vid avsteg utgår vite:

1 000 SEK per reklimationsärende.

6.2.6 Redovisning av statistik

Statistik ska redovisas enligt upphandlingsdokument avsnitt 6.2.6 Redovisning av statistik.

Resestatistik och miljöstatistik ska lämnas av leverantören utan anmodan halvårsvis inom angiven tidsperiod av den upphandlande myndigheten.

Statistik avseende servicenivåer ska lämnas av leverantören utan anmodan halvårsvis inom angiven tidsperiod av den upphandlande myndigheten, dock kan redovisningsfrekvensen specificeras av den upphandlande myndigheten vid en förnyad konkurrensutsättningarna enligt Kravkatalog.

2 000 SEK/vecka vid utebliven redovisning av statistik samt vid påvisad inkorrekt redovisning av statistik.