**Service Level Agreement – SLA**

**för**

**Säkerhetsteknik 2020**

**Mall**

**2021 08 05**

**Version:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum** | **Revision/beskrivning** | **Författare** | **Övrig information** |
| 1.0 | 2021 08 13 |  |  | mall |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Godkänd av**

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

Innehållsförteckning

[Bakgrund 5](#_Toc79062570)

[KONTAKTUPPGIFTER 6](#_Toc79062571)

[**Beställare** 6](#_Toc79062572)

[**Leverantör** 6](#_Toc79062573)

[**Underleverantör 1** 6](#_Toc79062574)

[**Underleverantör 2** 6](#_Toc79062575)

[Uppdragsbeskrivning 7](#_Toc79062576)

[SERVICENIVÅ 8](#_Toc79062577)

[1. Syfte och mål 8](#_Toc79062578)

[2. Integrationer 8](#_Toc79062579)

[a. Säkerhetssystem 8](#_Toc79062580)

[b. Övergripande system 8](#_Toc79062581)

[c. Verksamhetssystem 8](#_Toc79062582)

[3. Serviceavtalets omfattning 8](#_Toc79062583)

[4. Tillgänglighet service och support 8](#_Toc79062584)

[a. Tillgänglighet 8](#_Toc79062585)

[b. Tillgänglighetskrav på tjänst 9](#_Toc79062586)

[c. Tillgänglighetskrav för teknik 9](#_Toc79062587)

[d. Force majeure 10](#_Toc79062588)

[5. Larm 10](#_Toc79062589)

[a. Larmtyper 10](#_Toc79062590)

[b. Larmcentral 10](#_Toc79062591)

[c. Tjänsteleverantör 10](#_Toc79062592)

[6. Avbrott i drift 11](#_Toc79062593)

[a. Planerade avbrott 11](#_Toc79062594)

[b. Oförutsedda avbrott 11](#_Toc79062595)

[7. Granskning, uppföljning och utveckling 11](#_Toc79062596)

[a. Uppföljning och granskning 11](#_Toc79062597)

[b. Risk- och osäkerhetsanalyser 11](#_Toc79062598)

[8. Uppdatering av systemfunktioner 11](#_Toc79062599)

[a. Releasehantering 11](#_Toc79062600)

[9. Teknisk utrustning 12](#_Toc79062601)

[a. Befintlig teknisk utrustning 12](#_Toc79062602)

[b. Ny teknisk utrustning 12](#_Toc79062603)

[c. Utbyte av teknisk utrustning 12](#_Toc79062604)

[d. Reservdelar för säkerställande av servicenivåer 12](#_Toc79062605)

[10. Viten 12](#_Toc79062606)

[Objektsförteckning 14](#_Toc79062607)

# Bakgrund

Denna mall används vid avrop mellan upphandlande myndighet (UM) och tjänsteleverantör vid avrop genom förnyad konkurrensutsättning från ramavtal gällande Säkerhetsteknik 2020. 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.

Ramavtalet för Säkerhetsteknik 2020 omfattar två anbudsområden:

* Service och installation
* Service

Detta SLA avser följande uppdrag inom följande delområden:

**Säkerhetsteknik**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Område** | **Från datum** | **Till datum** | **Övrig information** |
| Mekaniska och elektromagnetiska lås - installation och service |  |  |  |
| Mekaniska och elektromagnetiska lås - service |  |  |  |
| Inbrottslarm – Installation och service |  |  |  |
| Inbrottslarm – service |  |  |  |
| Personlarm |  |  |  |
| Kameraövervakning – Installation och service |  |  |  |
| Kameraövervakning – service |  |  |  |
| Brandskyddssystem – Installation och service |  |  |  |
| Brandskyddssystem |  |  |  |
| Passagesystem – Installation och service |  |  |  |
| Passagesystem - Service |  |  |  |
| Digitala nycklar – installation och service |  |  |  |
| Digitala nycklar – service |  |  |  |

# 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 följande områden/fastigheter/annan avgränsning:**

Namn på uppdrag:

Eventuell beteckning på uppdrag:

Beskrivning av uppdrag:

Avgränsningar:

Information gällande fakturering:

Omfattning : Objektsförteckning enligt bilaga X

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.

## Integrationer

Följande krav finns på integrationer mellan system

### Säkerhetssystem

### Övergripande system

### Verksamhetssystem

## Serviceavtalets omfattning

Tjänster och support som ingår i uppdraget är följande:

Tjänster och support som debiteras enligt avtalad timtaxa är följande:

## Tillgänglighet service och support

### Tillgänglighet

#### Kundportal

I de fall leverantör ska erbjuda kundportal ska parterna stämma av vilken rapportering som sker via kundportal och alternativa vägar.

#### 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.

#### Felanmälan

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

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

*Exempel på tider som fungerar i större städer. Viss del av felavhjälpande kan i dag ske på distans.*

#### Felrapporter

Felrapporter ska överlämnas skyndsamt. Analys och eventuell åtgärdsplan presenteras vid avstämningsmöte.

#### Statusrapporter

Kontroll av systemets funktioner ska kunna ske vid aviserade och oaviserade kontroller. Vid dessa kontroller ska statusrapport kunna erhållas.

### Tillgänglighetskrav på tjänst

#### Prioriteringsordning för verksamhetsområde och tjänster

*För mer precisa anbud bör fördelningen av nedan beskrivas tex. i procent. Data bör finnas från tidigare år alternativt uppskattas. (Vanligt förekommande i fungerande verksamheter är 2% A+B, 10% C och övriga ärenden D)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prioritetsnivå** | **Längsta tid från det att anmälan gjorts till dess att insats påbörjas** | **Längsta tid från påbörjad insats till slutförd serviceinsats** | **Krav på tid åter-rapportering** | **Övrigt** |
| *A- Kritisk* | 2tim | 4tim | *\** |  |
| *B - Hög* | 4tim | 8tim | *\** |  |
| *C - Medium* | 8tim | 5 dagar | *\** |  |
| *D- Låg* | 2 dagar | 5 dagar/eller enligt ÖK med B. | *\** |  |

***\*Krav på tid återrapportering***

*Återrapportering av ärendet bör ske i samband med avslutande av ärende och utförs med fördel i ärende/felanmälningssystemet för minska den administrativa delen för båda parter. I de fall större rapport krävs är det rimligt att rapport inkommer inom 5 arbetsdagar.*

#### Bastjänst

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

### Tillgänglighetskrav för teknik

Krav på säkerhetslager för kritiska reservdelar ??

* *Är helt beroende av vilket bestånd, fabrikat m.m. som finns inom tänkt avtal. Se även punkt 9d.*

### Force majeure

#### Definition och avgränsning av force majeure

## Larm

### Larmtyper

#### Larmtyper

**Prioritetsnivå**

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

*B - Hög = Allvarligare driftsstörningar som tex. Problem att tillkoppla larm eller störningar som innebär risk för bevakningsutryckningar kommande kväll/helg.*

*C - Medium = Övriga felanmälningar*

*D - Låg = Övriga beställningar*

### Larmcentral

#### Vidarekoppling av larm till egen larmcentral

Följande larm ska kopplas vidare till egen larmcentral:

#### Vidarekoppling av larm till extern larmcentral

Följande larm ska kopplas vidare till extern larmcentral:

### Tjänsteleverantör

#### Rapportering av information till tjänsteleverantör

Följande uppgifter ska kopplas vidare till angiven tjänsteleverantör:

## 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

Ej planerade avbrott får räknas som fel och avvikelser från tillgänglighet. Systemet ska ha en genomsnittlig tillgänglighet på minst 99 % - dygnet runt - exklusive planerade driftstopp. Tillgängligheten ska räknas månadsvis. Planerade driftstopp ska företrädesvis ske utan att störa driften och meddelas i god tid.

En plan för planerad driftstopp ett (1) år framåt ska redovisas vid implementering av systemet.

Leverantör ska vid kontraktsmöten redovisa tillgängligheten för det senaste året.

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.*

### Risk- och osäkerhetsanalyser

Leverantör och ska på anmodan medverka vid genomgång av risk- och osäkerhetsanalyser där anläggningen ingår .

## Uppdatering av systemfunktioner

Uppdatering av systemfunktioner

### Releasehantering

(Finns olika nivåer ?)

Lite olika beroende hur systemleverantörer benämner detta.

*Vanligt är releaser x antal ggr/år samt buggfixar (benämns lite olika beroende på leverantör)*

*Uppgradering av säkerhetstekniska system (mjukvaran) bör ingå i avtal att ske min 1 ggr/år i samråd med B.*

## Teknisk utrustning

### Befintlig teknisk utrustning

Följande teknisk utrustning ingår i anläggningen: (objektsförteckning nr x). Parterna har följande överenskommelse gällande befintlig utrustning :

### Ny teknisk utrustning

Utbyte av teknisk utrustning ska ske enligt överenskommen utbytesplan. Garanti 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 teknisk utrustning

Planerade utbyten

### Reservdelar för säkerställande av servicenivåer

Följande krav ställs på reservdelslager för att upprätthålla utlovade driftstider.

*Kravet kan utformas så att leverantör ska säkerställa reservdelar för att upprätthålla utlovade driftstider. 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 - 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 5000 kr för nivå A och 1000kr för övriga.*

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

*Viten bör finnas att tillgå inom avtalet för uteblivna eller försenade tillsyner (revisioner). Här kan nivå gällande vite vara 5-10.000kr per tillsyn.*

# Objektsförteckning

Lista nr x

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr** | **Namn objekt/****tjänst** | **Ev. beteckning/ märkning** | **Ev. adress** | **Kontakt-person för anläggning** | **Tfn kontakt-person** | **Övrig info** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |