

SSA-L Bilag 4

Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Anskaffelse G84.11-2022

Systemløsning logistikk



Revisjonslogg:

Dato	Revisjonsnr	Endret av	Beskrivelse
01.12.2022	1.0	MA	Konkurransesgrunnlag

Tabell 1: Revisjonslogg

Innhold

1	Innledning	3
1.1	<i>Formål</i>	3
1.2	<i>Generelt</i>	3
2	Kvalitetsmål for drift av logistiktjenesten.....	3
3	Leverandør av systemløsnings mislighold	4
3.1	<i>Hva anses som mislighold</i>	4
3.2	<i>Varslingsplikt</i>	4
3.3	<i>Tilleggsfrist</i>	4
3.4	<i>Avhjelp</i>	4
3.5	<i>Sanksjoner ved mislighold</i>	4
3.5.1	<i>Tilbakehold av betaling</i>	4
3.5.2	<i>Økonomiske sanksjoner ved manglende oppfyllelse av kvalitetsmål (KPI)</i>	5

1 Innledning

1.1 Formål

Dette dokumentet har som formål å beskrive de kvalitetsmål og sanksjoner som er satt i prosjektet.

1.2 Generelt

LVB har lagt til grunn flere kvalitetsmål for drift av logistikkjenesten, det er lagt inn logistikksystemet sitt ansvarsområde (oppfølgingsansvar). Målene er utarbeidet med det formål om å sikre effektivitet i byggeprosessen. Disse målene er nøkkelpunkter for å skape effektiv produksjon i prosjektet.

2 Kvalitetsmål for drift av logistikkjenesten

LVB har satt kvalitetsmål som skal følges. Det skal følge en gevinstrealisering som følge av de KPI-er som er satt i prosjektet.

Følgende områder skal måles daglig, og rapporteres ukentlig og akkumuleres til månedlig rapport, hvor logistikksystemet måler disse KPI-ene og logistikkjenesten/ansvarlig person rapporterer disse videre til byggherre:

Kvalitetsmål	Beskrivelse	KPI	Måle	Rapportere	Oppfølgings-ansvar
Drift					
1. Bestillinger iht. frist	Antall bestilte ordrer iht. frist – målt mot totalt antall bestillinger planlagt	99,5%	Daglig	Ukentlig/ Månedlig	Entreprenør
2. Leveranser i rett tid	Antall innkjøpsordrer mottatt iht. frist – målt mot totalt antall innkjøpsordrer mottatt	99,5%	Daglig	Ukentlig/ Månedlig	Entreprenør
3. Feil ved mottak	Antall ordrer med feil i varemottak, registrert i avvikssystem innenfor avtalt frist – målt mot totalt antall ordrer mottatt.	99,5%	Daglig	Ukentlig/ Månedlig	Entreprenør
4. Levert i rett tid for taktområdet	Antall ordrelinjer levert uten feil og mangler iht. avtalt produksjonsplan og til avtalt tidsvindu på taktområdet – målt mot totalt antall ordrelinjer.	99%	Daglig	Ukentlig	Logistikkjeneste
5. Avvik	Avvik på ordre – målt mot totalt antall ordrelinjer levert.	99,5%	Daglig	Månedlig	Logistikkjeneste
6. System oppetid	Antall timer oppetid på logistikk-system, inkludert integrasjoner – målt mot totalt antall timer drift.	99,8%	Daglig	Månedlig	Logistikksystem

Tabell 1: KPI-er for prosjektet

3 Leverandør av systemløsnings mislighold

3.1 Hva anses som mislighold

Det foreligger mislighold fra leverandørs side hvis logistikksystemet ikke er i samsvar med de funksjoner, krav og iht. frister som er avtalt. Det foreligger også mislighold dersom leverandør ikke oppfyller øvrige plikter etter avtalen.

Det foreligger likevel ikke mislighold hvis situasjonen skyldes Byggherres forhold eller force majeure. Byggherre skal reklamere skriftlig uten ugrunnet opphold etter at misligholdet er oppdaget eller burde vært oppdaget.

3.2 Varslingsplikt

Dersom leverandørs ytelser ikke kan leveres som avtalt, skal leverandør så raskt som mulig gi Byggherre skriftlig varsel om dette. Varselet skal angi årsak til problemet og så vidt mulig angi når ytelsen kan leveres, eller når tjenesten blir tilgjengelig. Tilsvarende gjelder hvis det må antas ytterligere forsinkelser etter at første varsel er gitt.

3.3 Tilleggsfrist

Leverandør kan be om tilleggsfrist som må godkjennes skriftlig av Byggherre for å kunne gjøres gjeldende.

For den perioden tilleggsfristen løper, kan Byggherre ikke gjøre gjeldende dagbot, erstatning eller andre misligholdsbeføyelser.

Tilleggsfrist har ingen virkning for Byggherres rett til dagbot eller erstatning som er opparbeidet før tilleggsfristen.

3.4 Avhjelp

Leverandør skal påbegynne og gjennomføre arbeidet med å avhjelpe misligholdet uten ugrunnet opphold.

Det er et mål for avhjelpen at Leveransen skal oppfylle de avtalte krav og spesifikasjoner, og at driftstjenesten skal fungere som avtalt. Avhjelpen kan for eksempel skje ved utbedring, omlevering eller tilleggslevering. Avhjelp skal gjennomføres uten kostnader for Byggherre.

Hvis leverandør ikke har avhjulpet misligholdet innen forutsatt eller avtalt tidsfrist eller dersom vilkårene for heving foreligger, skal leverandør dekke Byggherres utgifter ved avhjelp fra tredjepart. Byggherre kan likevel ikke la tredjepart avhjelpe mangelen før eventuell tilleggsfrist er utløpt. Byggherre skal varsle leverandør skriftlig før Byggherre engasjerer tredjepart.

3.5 Sanksjoner ved mislighold

3.5.1 Tilbakehold av betaling

Ved mislighold kan Byggherre holde betalingen tilbake, men ikke åpenbart mer enn det som er nødvendig for å sikre Byggherres krav som følge av misligholdet.

3.5.2 Økonomiske sanksjoner ved manglende oppfyllelse av kvalitetsmål (KPI)

KPI-er skal måles både totalt (samlet) og per entreprenør. Dersom leverandør ikke oppfyller kravene til aktuelle KPI-er som er nevnt i tabell 1, punkt 6 ovenfor, anses dette som mangel og det vil bli avkrevd økonomiske sanksjoner:

1. Dersom leverandør ikke oppfyller kravene til de aktuelle KPI-er totalt for tjenesten har Kunden krav på følgende erstatning; NOK 2.500 pr promillepoeng som avviker fra fastsatt krav for den enkelte KPI, dog maksimalt begrenset oppad til 5% av totalt vederlag til leverandør for den aktuelle måned.
2. Dersom leverandør ikke oppfyller kravene til KPI-er målt individuelt per entreprenør i 2 påfølgende måneder vil sanksjoner også gjelde individuelt per entreprenør. Dette kommer i tillegg til det totale KPI kravet med eventuell sanksjonering og skal avregnes etter samme sats som ovenfor og innenfor 5% av maksimalt vederlag per mnd.

Hvis det tross gjentatte forsøk ikke har lykket leverandør å avhjelpe en mangel, kan Byggherre kreve forholdsmessig prisavslag av kontraktssummen. Prisavslag er kompensasjon for redusert verdi av det leverte, og er uavhengig av eventuell erstatning.