

Bilag 4 til Avtalen: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Dette bilaget gjelder for permanent behandlingssløsning i fase 2, tjenesteleveranseperioden.

1 TJENESTENIVÅ I FASE 2 – TJENESTELEVERANSEPERIODEN

Tjenestene skal utføres i tråd med de krav som følger av avtalen, herunder kravspesifikasjonen med kravspesifikasjonen i bilag 1.

1.1 Håndtering av uønskede hendelser

Avtalen punkt 2.2.2

Nivå	Kategori	Beskrivelse
A	Kritisk	Hele eller vesentlige deler av tjenesten er utilgjengelig.
B	Alvorlig	Behandlingskapasiteten er redusert. Enkelte kritiske funksjoner virker ikke, eller fungerer med vesentlig dårligere kvalitet og/eller kapasitet enn avtalt.
C	Mindre alvorlig	Ikke-kritiske funksjoner virker ikke, slam behandles og disponeres, men til en lavere standard enn avtalt

1.2 Standardisert kompensasjon ved manglende oppfyllelse av tjenestenivå

Avtalen punkt 2.2.1

Eventuell kompensasjon utbetales i sin helhet til GVB.

Tjeneste	Hendelse	Konsekvens	Kompensasjon ¹⁾	NIVÅ
Logistikk	Henting av slam på det enkelte anlegg senere enn nedfelt i avtalen	Ingen vesentlig konsekvens	Ingen kompensasjon	C
		Behov for overtid på renselanlegg	kr 1 000 pr hendelse fra og med hendelse nr. 6 pr. kalenderår.	C
	Stengt for mottak innenfor avtalt tidsrom	Ventetid over 2 timer	kr 500 pr. time maks. kr 3 000 pr. hendelse	C
Behandling av slam	Klager på lukt/støy	Forurensningsmyndighet oppretter sak.	kr 10 000	B
Disponering av slam	Myndighetskrav ikke oppfylt	Slam ikke godkjent til angitt primærbruk	kr 30 000 pr. hendelse fra og med hendelse nr. 3 pr. kalenderår.	B
	Klager på lukt/støy	Forurensningsmyndighet / helsemyndighet oppretter sak.	kr 30 000 pr. hendelse	B
Biogassproduksjon	Annen hendelse	Produsert mengde biogass mer enn 15 % lavere enn Leverandørens tilbud.	kr 5 000 pr. 1 000 Nm ³ pr. år under 15 %-grensen	B
Klima/miljø	CO ₂ -utslipp	Utslippet pr. år overskrider nivå med mer	kr 2 500 pr tonn CO ₂ over 15%-grensen	B

Bilag 4 til Avtalen: Tjenestenivå med standardiserte kompensasjoner

Tjeneste	Hendelse	Konsekvens	Kompensasjon ¹⁾	NIVÅ
		enn 15 % i forhold til Leverandørens tilbud		
Administrasjon	Manglende rapportering	Årsrapport mer enn 14 dager forsinket	kr 500 pr. dag	C
		Månedsrapport mer enn 21 dager forsinket	kr 1 000 pr. dag	C
	Manglende tilbakemelding på endringsordre	Ikke besvart innen 14 dager fra første purring	kr 500 pr. dag <i>(Gjelder tilsvarende for Kunden)</i>	C
	Manglende oppfølging av avtalte tiltak	Ikke besvart innen 14 dager fra første purring	kr 500 pr. dag <i>(Gjelder tilsvarende for Kunden)</i>	C
	Manglende tilbakemelding på henvendelser vedr. daglig drift	Ikke besvart innen 2 dager fra første purring	kr 500 pr. dag fra og med hendelse nr. 6 pr. kalenderår <i>(Gjelder tilsvarende for Kunden)</i>	C

1) Satsene reguleres hvert femte år i tråd med SSBs konsumprisindeks. Første gangs regulering 01.01. 2027

Samlet kompensasjon pr. kalenderår kan ikke utgjøre mer enn 10 prosent av kontraktens verdi for det enkelte kalenderår.

1.3 Planlagt stans for vedlikehold

Planlagt vedlikehold skal kunne gjennomføres uten at det medfører stopp i det enkelte renseanleggs slamproduksjon.

Planlagt vedlikehold som får konsekvens for utførelse av tjenesten skal varsles i god tid og senest 30 dager før utførelse.