Förhandsgranskning / Preview

Service Level Agreement – avtal om servicenivå för tekniska enheter

Orientering

Denna guide används som ett stöd vid framtagandet av avtal för servicenivå mellan avdelningar på en anläggning eller mellan anläggning och leverantör.

Guiden innefattar även en mall för att mäta nöjdheten mellan parter.

Ett SLA ämnar att klargöra förväntat åtagande och uppfyllelsegrad för bibehållande av överenskommen nivå av tillgänglighet mellan parter. Exempelvis kan drift- och underhållschefer med en sammanställning av samtliga sina SLA se och budgetera för vad som krävs i form av kapital och tid, om det krävs dedikerad personal samt vilken kompetens som kan behövas.

Översyn av befintliga avtal bör göras så snart förändring sker, exempelvis efter ny årsplanering, budgetarbete eller ändrad produktionstakt.

Innehåll

1 Terminologi . . . 2
2 Inledning . . . 2
3 Förutsättningar . . . 3
4 Parter . . . 4
4.1 Mellan avdelningar . . . 4
4.1.1 Exempel . . . 4
4.2 Inom avdelning . . . 4
4.2.1 Exempel . . . 5
4.3 Mellan anläggning och leverantör . . . 5
4.3.1 Exempel . . . 5
5 Personal . . . 6
5.1 Dagpersonal . . . 6
5.2 Skiftgående personal . . . 6
6 Bakgrundsdata . . . 7
6.1 Ny utrustning . . . 7
6.2 Befintlig utrustning . . . 7
7 Samarbetsformer . . . 7
8 Uppföljning . . . 8
9 Stödmaterial . . . 8
10 Referenser . . . 9
Bilaga 1: SLA – Bedömning av samarbete

SSG Standarder omfattas av upphovsrätt och får inte spridas utan särskilt tillstånd.
ssgsolutions.com