**Приложение № 2**

**к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

****

**СОГЛАШЕНИЕ**

**об уровне качества оказания услуг**

**по содержанию, технической эксплуатации оборудования и инженерных сетей,**

**зданий и сооружений**

**комплекса Объектов**

**Service Level Agreement**

**SLA**

**Заказчик: Исполнитель:**

**ООО «ОДПС Сколково»**

**г. Москва, ИЦ Сколково**

**201\_г.**

**Оглавление**

1. **Общие положения**……………………………………..………………………..
2. **Критерии оценки качества оказания услуг Исполнителем**………………
3. **Оценка персонала Исполнителя**……………………………………………...
4. **Финансовый контроль**…………………………………………………………
5. **Ведение базы учета коммунальных расходов**…………………………….…
6. **Организация эксплуатации**……………………………………………………
7. **Реагирование на чрезвычайные ситуации, аварии на Объекте**………….
8. **Методика оценки уровня качества оказания услуг Исполнителем**……...
9. **Процедура улучшения и внесения изменений в SLA**…………………….....

Приложение №1 «Матрица уровня обслуживания. Максимальное время реагирования Исполнителя на заявки и сроки решения, выполнения работ».

Приложение №2 «Общие критерии оценки качества работы Исполнителя».

Приложение №3 «Проверка качества работы Исполнителя».

Приложение №4 «Форма Акта о нарушении Правил пользования зданием, допущенном сотрудником Исполнителя».

1. **Общие положения**
   1. Сторонами данного Соглашения являются с одной стороны: ООО «ОДПС Сколково» (далее – «Заказчик»), с другой стороны организация, выполняющая комплекс работ и услуг по содержанию объектов (зданий и сооружений), сервисному и техническому обслуживанию комплекса объектов инженерной инфраструктуры (далее – «Исполнитель»).
   2. Целью Соглашения является стандартизация и мониторинг уровня качества выполнения комплекса работ и услуг по содержанию объектов (зданий и сооружений), сервисному и техническому обслуживанию комплекса объектов инженерной инфраструктуры, для достижения максимального комфорта резидентов, гостей, арендаторов и персонала ИЦ «Сколково» (далее – Потребители), а также с целью эффективного обслуживания и эксплуатации зданий, сооружений и внутридомовых и наружных инженерных сетей и инженерных объектов.
   3. Объектом контроля данного Соглашения является эффективность деятельности Исполнителя, в рамках выполнения обязательств по Договору.
   4. Основная задача содержания и технической эксплуатации оборудования и инженерных сетей, зданий и сооружений заключается в обеспечении надлежащего уровня качества оказываемых услуг, в соответствии с действующими нормативами и условиями, закрепленными Договором на оказание услуг, а так же максимальной удовлетворенности Потребителей.
   5. Доступное время сервиса 24 часа в сутки ежедневно, круглый год.
   6. Заказчик и Исполнитель обязаны знать и стремиться удовлетворить требования Потребителей.
   7. Потребителями в рамках настоящего документа выступают: резиденты, гости, арендаторы и персонал ИЦ «Сколково».
   8. Соглашение действует с момента его подписания до момента его отмены или пересмотра.
   9. Соглашение является приложением к Договору на выполнение комплекса работ и услуг по содержанию и технической эксплуатации комплекса зданий, сооружений.
   10. Оценку уровня качества оказываемых Исполнителем услуг, в рамках настоящего Соглашения со стороны Заказчика осуществляют: инженер по эксплуатации объектов недвижимости, главный специалист и/или другое уполномоченное лицо со стороны Заказчика.
2. **Критерии оценки качества оказания услуг Исполнителем**

Качество работы и оказания услуг Исполнителем оценивается по следующим показателям:

* 1. **Персонал**: вид и состояние униформы/спецодежды; своевременное прохождение обучения аттестации; соблюдение персоналом правил, установленных на Объекте.
  2. **Финансовая дисциплина:** своевременность предоставления и корректность счетов, отчетных документов;
  3. Корректность ведения **учета коммунальных расходов**;
  4. **Организация эксплуатации:** качество стандартов тех эксплуатации; своевременность выполнения и реагирования на заявки (в соответствии с вводимыми стандартами); соблюдение сроков выполнения ЭК и ТО;
  5. **Реагирование на ЧП:** отсутствие ЧП, в связи с правильной эксплуатацией; планы действий при ЧП; своевременное уведомление и реагирование;

Общая система оценки качества оказания услуг (с указанием оцениваемых критериев) по содержанию, технической эксплуатации оборудования и инженерных сетей, зданий и сооружений Объекта приведена в Приложении №2 «Общие критерии оценки качества работы Исполнителя»

1. **Оценка персонала Исполнителя**

3.1. Персонал Исполнителя должен быть аттестован, обучен и проинструктирован надлежащим образом, в соответствии с условиями Договора и требованием законодательства. Оценка по данному критерию осуществляется на основании наличия удостоверений и своевременного прохождения инструктажей, в соответствии с действующими требованиями.

3.2. Персонал Исполнителя должен носить униформу надлежащим образом и содержать ее в опрятном состоянии. В случае необходимости (износа, порчи и т.д.) униформа, спецодежда должна своевременно обновляться. Оценка осуществляется на основании количества нарушений, допущенных сотрудниками Исполнителя, и зафиксированных Актами, за отчетный период.

3.3. Персонал Исполнителя должен соблюдать правила, установленные на Объектах заказчика. Нарушения фиксируются двухсторонним Актом (Приложение №4). Оценка осуществляется на основании количества нарушений, допущенных сотрудниками Исполнителя.

1. **Финансовый контроль**

В рамках настоящего Соглашения об уровне качества Исполнитель обязан своевременно предоставлять Заказчику корректно оформленные акты выполненных работ, отчеты, счета и отчетные бухгалтерские документы по договорным услугам и дополнительным работам, а так же оперативно, по запросу Заказчика, сметы на Дополнительные работы или услуги. Оценка по данному показателю осуществляется инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом и/или другим уполномоченным лицом со стороны Заказчика, в соответствии с критериями, указанными в Приложении №2

1. **Ведение базы учета коммунальных расходов**

Исполнитель обязан ежемесячно, своевременно, в соответствии с графиком, утвержденным с Заказчиком, производить снятия показаний всех приборов учета коммунальных ресурсов (электроснабжения, водоснабжения, теплоснабжения и т.д.), установленных на Объекте, и своевременно предоставлять их Заказчику. База данных должна постоянно и своевременно обновляться для того, чтобы отображать потребление коммунальных услуг и коммунальные расходы в актуальном состоянии. Оценка по данному показателю осуществляется инженер по эксплуатации объектов недвижимости, главный специалист и/или другое уполномоченное лицо со стороны Заказчика, на основании полученной от Исполнителя информации.

1. **Организация эксплуатации**

Организация эксплуатации оценивается по следующим показателям:

* 1. **Качество эксплуатации**: оценивается на основании среднего результата проверок за отчетный период, отраженных в чек-листах (Приложение №3).
  2. **Реагирование на поступающие заявки:** с целью своевременного реагирования на поступающие заявки от Потребителей, для Исполнителя вводятся единые стандарты по времени реагирования на заявки (Приложение №1 «Матрица уровня обслуживания»). Оценка по данному критерию осуществляется на основании количества своевременно выполненных заявок.
  3. Своевременного выполнения работ в рамках **эксплуатационного контроля и технического обслуживания** (далее ЭК и ТО), на основании ежемесячного отчета.
  4. **Жалобы от сотрудников Заказчика**: Количество жалоб от сотрудников Заказчика, связанные с деятельностью Исполнителя, не должно превышать 1 за месяц.

1. **Реагирование на чрезвычайные ситуации, аварии на Объекте**

Качество работы Исполнителя при реагировании на чрезвычайные ситуации и аварии на Объекте оцениваются исходя из: количества аварий, произошедших за период (показатель качественной работы Исполнителя по ЭК и ТО); наличия Планов реагирования при Чрезвычайных ситуациях и соответствующего инструктажа персонала; своевременности информирования ответственных лиц от Заказчика о ЧП на объекте и оперативность прибытия аварийной бригады.

1. **Методика оценки уровня качества оказания услуг Исполнителем**

Каждый показатель в зависимости от степени важности имеет свою градацию и оценку.

При положительных результатах работы Исполнителя за отчетный период (месяц) общий процент качества работы Исполнителя, по результатам оценки по всем показателям, будет максимально приближен к 100%.

В случае наличия отрицательных результатов по оцениваемым показателям, общий процент качества работы будет соответственно уменьшаться.

Данная система оценки позволяет объективно, на ежемесячной основе, оценить качество работ привлекаемых Подрядных организаций, с целью принятия соответствующих координирующих и управленческих решений, а так же дополнительно мотивирует компании на улучшение качества предоставляемых ими услуг.

При ненадлежащем качестве оказанных Исполнителем услуг за отчетный период, на основании полученной оценки (Приложение №2), стоимость Базовой цены Договора за услуги содержания и технической эксплуатации оборудования и внутридомовых инженерных систем, зданий и сооружений за отчетный период будет уменьшаться в следующем порядке:

В случае если общий процент качества работы (далее ПКР) составил:

* 90,00 – 94,99% - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 3%;
* 85,00 – 89,99% - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 5%;
* 84,99 – 70% - базовая стоимость услуг Исполнителя в отчетном месяце уменьшается на 7%;
* 69,99 и менее - указанное качество приравнивается к неисполнению обязательств по настоящему Договору в отчетном месяце, в указанном случае Работы за отчетный месяц оплате не подлежат.

1. **Процедура улучшения и внесения изменений в SLA**

9.1. Все изменения в данное соглашение вносятся на основании Распоряжения Директора Дирекции по эксплуатации и содержанию объектов.

9.2. Инициатором изменений может быть любой участник Соглашения.

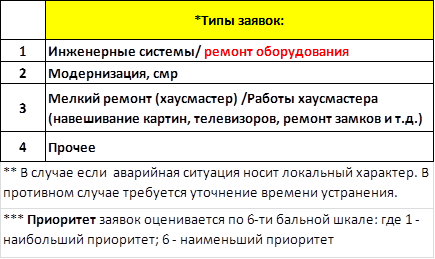
**Приложение №1 к SLA**

**Матрица уровня обслуживания.**

**Максимальное время реагирования Исполнителя**

**на заявки и сроки решения, выполнения работ**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Матрица уровня обслуживания** | | | | | |
| № п/п | **Вид проблемы** | **\*Типы заявок:** | **\*\*\*Приоритет** | **Время реагирования** | **Решение / Работа во время** |
| **Внутренние инженерные системы** | | | | | |
| 1 | Протечки | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут |
| 2 | Затопление | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут |
| 3 | Устранение подтекания сантехнического оборудования, подводных и соеденительных элементов | 1 | 3 | 1 час | 4 часа |
| 4 | Засор системы канализации | 1 | 1 (аварийный вызов) | 15 минут | 2 часа |
| 5 | Выход из строя оконечных устройств сантехнического оборудования (смеситель, спусковое устройство и т.д.) | 1 | 3 | 1 час | 48 часов |
| 6 | Установка нового сантехнического оборудования | 2 | 6 | 4 часа | 48 часов |
| 7 | Перенос сантехнического оборудования | 2 | 4 | 4 часа | 24 часа |
| 8 | Отсутствие электропитания | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут\*\* |
| 9 | Отключение/выход из строя автоматического выключатели | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут |
| 10 | Выход из строя выключателя освещения | 1 | 3 | 1 час | 4 часа |
| 11 | Замена неисправных ламп освещения | 1 | 4 | 4 часа | 24 часа |
| 12 | Ремонт, замена неисправных осветительных приборов | 1 | 4 | 4 часа | 48 часов |
| 13 | Ремонт, замена неисправной электропроводки | 1 | 4 | 4 часа | 48 часов |
| 14 | Ремонт распределительного щита | 1 | 3 | 15 минут | 24 часа |
| 15 | Установка дополнительных (перенос существующих) ламп освещения | 2 | 5 | 4 часа | 96 часов |
| 16 | Установка дополнительных (перенос существующих) электрических розеток, выключателей | 2 | 5 | 4 часа | 72 часа |
| 17 | Установка нового электротехнического оборудования | 2 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 18 | Перенос электротехнического оборудования | 2 | 4 | 4 часа | 24 часа |
| 19 | Работоспособность радиаторов отопления | 1 | 3 | 1 час | 4 часа |
| 20 | Работоспособность системы отопления | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут\*\* |
| 21 | Отсутствие ХВС, ГВС в санузлах/комнатах отдыха, приема пищи | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут\*\* |
| 22 | Установка дополнительных (перенос существующих) радиаторов отопления | 2 | 5 | 4 часа | 96 часов |
| 23 | Неработоспособность системы вентиляции | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут\*\* |
| 24 | Неработоспособность системы холодоснабжения | 1 | 1 | 15 минут | 1 час |
| 25 | Неисправность системы вентиляции в конкретном помещении | 1 | 2 | 15 минут | 1 час |
| 26 | Неисправность/не работоспособность кондиционера | 1 | 3 | 1 час | 4 часа |
| 27 | Неисправность/не работоспособность кондиционера в серверной/коммутационной комнате | 1 | 1 (аварийный вызов) | 5 минут | 30 минут |
| 28 | Неисправность/неработоспособность системы пожарной сигнализации | 1 | 1 | 5 минут | 2 часа |
| 29 | Неисправность/неработоспособность пожарных извещателей | 1 | 2 | 15 минут | 6 часов |
| 30 | Неисправноть/неработоспособность системы контроля и управления доступом | 1 | 1 | 5 минут | 3 часа |
| 31 | Неисправность/неработоспособность системы охранного телевидения | 1 | 1 | 5 минут | 3 часа |
| 32 | Неисправность/неработоспособность камеры видеонаблюдения | 1 | 2 | 15 минут | 6 часов |
| 33 | Неисправность/неработоспособность системы оповещения и управления эвакуацией | 1 | 1 | 5 минут | 2 часа |
| 34 | Неисправность/неработоспособность системы охранной сигнализации | 1 | 4 | 1 час | 4 часа |
| 35 | Неисправность/неработоспособность громкоговорителя | 1 | 4 | 15 минут | 6 часов |
| 36 | Замена неисправного извещателя | 1 | 4 | 1 час | 12 часов |
| 37 | Неисправность/неработоспособность ИБП | 1 | 4 | 1 час | 24 часа |
| 38 | Замена неисправных аккумуляторов ИБП | 1 | 5 | 1 час | 48 часов |
| 39 | Неиспрвность/неработоспособность линии СКС | 1 | 4 | 1 час | 48 часов |
| 40 | Неисправность/неработоспосбность системы автоматического газового пожаротушения | 1 | 3 | 1 час | 24 часа |
| 41 | Неисправность/неработоспособность автоматики насосной станции противопожарного водопровода | 1 | 2 | 15 минут | 6 часов |
| 42 | Покрасочные работы | 2 | 6 | 4 часа | 48 часов |
| 43 | Устранение неисправности слаботочных систем | 1 | 1 | 1 час | 48 часов |
| 44 | Ремонт стен, полов, потолков | 2 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 45 | Предоставление отчета по проделанной работе | 4 | 6 | 2 часа | 48 часов |
| 46 | Мелкий ремонт, протяжка мебели | 3 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 47 | Текущие мелкие плотницкие работы | 3 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 48 | Ремонт дверей, замков, ограничителей и т.д. (кроме аварийных ситуаций) | 3 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| 49 | Монтаж, навешивание картин, плакатов, телевизоров, аксессуаров и т.д. | 3 | 5 | 4 часа | 48 часов |
| **Внешние инженерные системы** | | | | | |
| 1 | Выставление ограждения вокруг опасного участка (зоны возникновения инцидента) | 1 | 1 (аварийный вызов) | 30 минут | 1 час |
| 2 | Диагностика причин снижения параметров питьевой воды на водопроводном вводе | 1 | 3 | 30 минут | 3 суток |
| 3 | Переход на резервное водоснабжение (при наличии) | 1 | 1 (аварийный вызов) | 30 минут | 2 часа |
| 4 | Восстановление отсутствующих/поврежденных крышек люков водопроводных и канализационных колодцев и решеток дождеприемников | 1 | 1 (аварийный вызов) | Немедленно при обнаружении | 3 часа |
| 5 | Локализация утечек воды, хоз-бытовых стоков. | 1 | 1 (аварийный вызов) | 30 минут | 1 час |
| 6 | Откачка воды и очистка от мусора колодцев и камер | 1 | 5 | 30 минут | 24 часа |
| 7 | Восстановление разрушений камер, колодцев и инженерных сооружений | 1 | 5 | 2 часа | 5 суток |
| 8 | Ремонт/замена неисправной трубопроводной запорной арматуры | 1 | 5 | 30 минут | 24 часа |
| 9 | Ремонт/замена неисправного трубопровода вне плана | 1 | 5 | 30 минут | 24 часа |
| 10 | Подготовка рабочего места и допуск бригады к производству ремонтных (аварийно-восстановительных) работ | 1 | 1 (аварийный вызов) | немедленно | 1,5 часа |
| 11 | Обеспечение надзора за работами сторонних лиц в охранной зоне эксплуатируемых инженерных сетей и инженерных объектов | 1 | 3 | 1 час | Время жизни должно соответствовать продолжительности работ сторонних лиц в охранной зоне эксплуатируемых инженерных сетей и объектов |
| 12 | Демонтаж ограждения после устранения аварии | 1 | 4 | 30 минут | 1 час |
| 13 | Демонтаж временно установленных знаков при ремонтах на проезжей части | 1 | 4 | 30 минут | 8 часов |
| 14 | Восстановление благоустройства в зоне проведения АВР | 1 | 5 | 30 минут | 3 суток |

****

**Приложение №2 к SLA**

**Общие критерии оценки качества работы Исполнителя**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Описание: Описание: Описание: cid:image001.png@01CC2A18.F5FEF410   |  | | --- | |  | | |  | |  | |  | |  | | **ООО "ОДПС Сколково"** | | | |
|  | |  | |  | |  | |  | | **Дирекции по эксплуатации и содержанию объектов** | | | |
| **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА** | | | | | | | | | | | | | |
| **ОБЪЕКТ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | |  |  | | **Оценочный период: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.** | | | | | |  |
| **ПОДРЯДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | **ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ** | |  | | **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ** | | **СПОСОБ ИЗМЕРЕНИЯ** | | **Стоимость оценки** | | **Результат** | **оценка** | **Итого** |
| **Персонал** | **Аттестация, инструктаж персонала** | | Персонал должен быть аттестован, обучен и проинструктирован надлежащим образом, в соответствии с условиями Договора | | 5 = весь персонал обучен и аттестован, в соответствии с условиями Договора 4 = наличие просроченных аттестаций и обучений более чем у одного сотрудника 3 = наличие просроченных аттестаций и обучений более чем у 3-х сотрудников 2 = отсутствие аттестаций и обучений более чем у одного сотрудника 1 = отсутствие аттестаций и обучений по направлениям более чем у 3-сотрудников | | Журналы инструктажей по направлениям, удостоверения персонала. | | 4 | |  |  |  |
| **Ношение униформы персоналом** | | Обслуживающий персонал подрядчика должен носить униформу надлежащим образом и содержать ее в опрятном состоянии. | | 5 = 1 замечание  4 = 2 замечания 3 = 3 замечания 2= 4 замечания 1 => 5 замечаний | | Кол-во единиц персонала, которым было сделано замечание за отчетный период. Количество Актов | | 2 | |  |  |  |
| **Соблюдение правил пользования Зданием** | | Обслуживающий персонал подрядчика должен соблюдать правила, установленные в Здании, на Объекте заказчика | | 5 = нарушений нет  4 = 1 нарушение 3 = 2 нарушений 2= 3 нарушений 1 = > 4 нарушений | | Кол-во актов, подтверждающих нарушение персоналом правил. | | 2 | |  |  |  |
| **Финансовый контроль** | **Своевременное и корректное выставление Акта сдачи-приемки выполненных Работ, Отчета о выполненных работах, счет-фактуры за отчетный период по договорным услугам.** | | Документы по договорным услугам должны выставляться своевременно и корректно во избежание поправок в бюджете. | | 5= до 3-х рабочих дней месяца, следующим за отчетным, без ошибок; 4= до 5-ти рабочих дней, без ошибок; 3= до 5-ти рабочих дней, с ошибками; 2= до 7-ми рабочих дней, с ошибками/ без ошибок; 1= позже 7-ми рабочих дней/с ошибками/ без ошибок | | Проверка инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом | | 2 | |  |  |  |
| **Оперативность осмечивания дополнительных работ.** | | Заказчик должен быть удовлетворен той оперативностью, с которой подрядчик оформляет коммерческие предложения на дополнительные работы. | | 5=>95% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 4=90% - 94% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 3=85%-89% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 2=80%-84% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса 1=<79% предложений получено в течении 5 дней с момента запроса | | Проверка инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом | | 4 | |  |  |  |
| **Своевременное и корректное выставление счетов по дополнительным услугам.** | | Счета по дополнительным услугам должны выставляться своевременно и корректно во избежание поправок в бюджете. | | 5=>95% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 4= 90%-94% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 3=85%-89% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 2=80%-84% счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ 1=<79%счетов выставлено в течении 5 дней с момента сдачи работ | | Проверка инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом | | 2 | |  |  |  |
| **Ведение базы учета коммунальных расходов** | **Ежемесячное снятие показаний счетчиков.** | | База данных должна постоянно и своевременно обновляться для того, чтобы отображать потребление коммунальных услуг и коммунальные расходы в актуальном состоянии. | | 5 = 98-100% актуальной информации 4 = 96 - 98% актуальной информации 3 = 90 -95% актуальной информации 2 = 80-89% актуальной информации 1 = <80% актуальной информации | | Проверка инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом. Отчеты | | 3 | |  |  |  |
| **Организация эксплуатации** | **Качество стандартов по эксплуатации.** | | Процент качества работ за месяц, по результатам контрольных проверок должен достигать >=96% удовлетворенности заказчика во время проведения плановых обходов с использованием оценочного чек-листа. | | 5=>96% (общий за месяц)  4=92% - 95,99% (общий за месяц)  3=88%-91,99% (общий за месяц)  2=70%-87,99% (общий за месяц)  1=<70% (общий за месяц) | | Сводная таблица по чек-листам | | 5 | |  |  |  |
| **Реагирование на заявки** | | 95% заявок должно быть выполнено в рамках матрицы уровня обслуживания | | 5=<95% накопительный счет  4=90% - 94% накопительный счет 3=85%-89% накопительный счет  2=80%-84% накопительный счет  1=>79% накопительный счет | | Журнал учета заявок | | 4 | |  |  |  |
| **ЭК и ТО** | | 95% работ в рамках ЭК и ТО должны выполняться согласно графика. | | 5=>95% накопительный счет 4=80% - 95% накопительный счет 3=75%-79% накопительный счет 2=70%-74% накопительный счет 1=<69% накопительный счет | | ежемесячный отчет по графикам ЭК и ТО | | 4 | |  |  |  |
| Невыполненные работы должны быть выполнены в срок не позднее 1 месяца с запланированной даты выполнения работ. | | 5 = ни одного пункта ЭК и ТО не сделано позднее 1 месяца с даты указанной в графике (все пункты ЭК и ТО выполнены в течении месяца) 4 = 1 пункт выполнен позднее месяца 3 = 2 пункта выполнены позднее месяца 2 = 3 пункта выполнены позднее месяца 1= >3 пунктов выполнены позднее месяца/хоть один пункт выполнен позднее 2-х месяцев | | ежемесячный отчет по графикам ЭК и ТО | | 4 | |  |  |  |
| **Жалобы от сотрудников Заказчика.** | | Количество жалоб от сотрудников/арендаторов Заказчика не должно превышать 1 за месяц | | 5 =1 жалоба получена 4 = 2 жалобы получены 3 = 3 жалобы получено 2 =4 жалобы получено 1= >5 жалоб получено | | Письмо по эл почте, повторные заявки с проблемой и комментарием заявителя | | 2 | |  |  |  |
| **Реагирование в случае ЧП** | **Количество ЧП в течение месяца в связи с поломками оборудования заказчика** | | ЧП являются негативным индикатором работы заказчика и требуют минимизации. При оценке данного вопроса учитывать все аварии инженерных систем за отчетный месяц. | | 5 = ни одного ЧП 4 = 1 ЧП 3 = 2 ЧП 2 = 3 ЧП 1 = 4 + ЧП | | Почта, оперативный журнал, инцидент трекер | | 4 | |  |  |  |
| **Планы реагирования в случае ЧП в наличии и находятся в актуальном состоянии.** | | На каждом объекте должен быть разработан план реагирования в случае ЧП, которому должен следовать весь технический персонал. | | 5 = все планы есть на рабочих местах и верны 4 = 1 план отсутствует или есть ошибки 3 = 2 плана отсутствуют или есть ошибки 2 = 3 плана отсутствуют или есть ошибки 1= >3 планов отсутствуют или есть ошибки | | Периодические обходы помещений Проверка инженером по эксплуатации объектов недвижимости, главным специалистом. | | 4 | |  |  |  |
| **Уведомление заказчика подрядчиком о любом ЧП в течение 5 минут.** | | Своевременное информирование Заказчика подрядчиком необходимо для надлежащего контроля за ЧП. | | 5 = время информирования всегда было 5 минут или меньше 4 = время информирования всегда было 10-15 минут 3 = время информирования всегда было 16-20 минут 2 = время информирования всегда было 21-25 минут 1 = время информирования всегда было >25 минут | | Инцидент-отчеты, Акты об инциденте | | 4 | |  |  |  |
| **Прибытие аварийной бригады (дополнительно к дежурной смене) не позднее 1 часа с момента ЧП.** | | Оперативное реагирование на ЧП необходимо для того, чтобы сократить негативные последствия от ЧП. | | 5 = Время прибытия всегда было меньше 1 часа 4 = Время прибытия всегда было 1 ч. - 2 ч. 3 = Время прибытия всегда было 2 ч. - 3 ч. 2 = Время прибытия всегда было 3 ч. - 3,5 ч. 1 = Время прибытия хоть раз было > 3,5 ч. | | Инцидент-отчеты, Акты об инциденте, отметка о прибытии аварийной бригады | | 8 | |  |  |  |
|  | **Общий результат работы подрядной компании** | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |
|  | **Общий % качества работы подрядной компании** | |  | |  | |  | |  | |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Представитель ООО "ОДПС Сколково" |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ /   |  | | --- | | Представитель Подрядчика | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ / | |  |  |  |

**Приложение №3 к SLA**

**Проверка качества работ Исполнителя**

С целью оценки качества выполняемых работ Исполнителем производятся регулярные проверки его деятельности, с составлением соответствующих Чек-листов. Данные проверки, как одна из составляющих входят в общий Критерий оценки деятельности Исполнителя.

Чек-лист проверки качества работ Исполнителя на объекте: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | | --- | |  | | | **Чек-лист (проверка качества) работы Исполнителя** | | | | | | | | | |
|  | | **Объект:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | |
|  | | ***месяц -\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.*** | | | | | | | | | |
|  | | ***даты проводимых проверок (5 проверок в месяц)*** | | | | | | | | | |
| **№** | | **Объекты оценки** | **Требования** | | **Размер оценки** | | |  |  |  |  |  |
| 1 | | Внутренние инженерные системы |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 1.1 | | Электроснабжение и электроосвещение | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается , наличие в щитах однолинейных схем и спецификация, промаркированы автоматы, отсутствует мусор и пыль, щит закрывается на замок, во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению., подключения выполнены согласно требований ПУЭ. Доступ и допуск во ВРУ осуществляется согласно установленных правил. СИЗ и изолированный инструмент в наличии и поверен; есть отметка в журнале | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.2 | | Теплоснабжение | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается , Во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.3 | | Вентиляция | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается. Во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению. Своевременно проводится настройка системы с учётом температуры в офисе и температуры окружающей среды. В венткамерах порядок. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.4 | | Холодоснабжение | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается , Во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению. Осуществляется периодический контроль параметров, принимаются меры в случае выявления замечаний. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.5 | | Водоснабжение | исправно, в рабочем состоянии, обслуживается , Во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению. Осуществляется периодический контроль параметров, принимаются меры в случае выявления замечаний. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.6 | | Канализация | исправно, в рабочем состоянии, обслуживается , Во время обхода при выявлении замечании приняты меры по устранению. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.7 | | Противопожарные системы | исправны, в рабочем состоянии, сбоев по вине инженерно-технического персонала нет | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.8 | | Охранные системы | исправны, в рабочем состоянии, сбоев по вине инженерно-технического персонала нет | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.9 | | СКС и ЛВС | исправны, в рабочем состоянии, сбоев по вине инженерно-технического персонала нет | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.10 | | Системы автоматики и диспетчеризации | в исправном состоянии, обслуживается, отсутствует аварийная индикация, световая индикация исправна | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.11 | | Кровля | повреждения отсутствуют, своевременно фиксируются и устраняются повреждения | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.12 | | Несущие конструкции | повреждения отсутствуют, своевременно фиксируются и устраняются повреждения | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.13 | | Фасад | повреждения отсутствуют, своевременно фиксируются и устраняются повреждения | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.14 | | Лестницы, Балконы, Лоджии, Крыльца, Выходы на кровлю | повреждения отсутствуют | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.15 | | Окна и двери | в исправном состоянии, повреждения отсутствуют, регулировка проводится своевременно, фурнитура в наличии и исправна. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.16 | | Содержание путей эвакуации | пути эвакуации не загромождены, свободны | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.17 | | Огнетушители | В срок проверены, взвешивания в норме, пронумерованы, журналы учета ведутся, паспорта в наличие. | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.18 | | Пожарные рукава | Перемотаны, присоединены, шкафы опломбированы, в шкафах порядок- отсутствует мусор и посторонние предметы | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.19 | | Техподполье | дверь закрыта, ключи у оперативного дежурного персонала; в помещении порядок, отсутствуют посторонние предметы, мусор; схема теплового пункта размещена, предупредительные плакаты размещены; инструкции для персонала в наличие; теплоизоляция трубопроводов в надлежащем состоянии; промаркирован трубопровод | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.20 | | Система газоснабжения | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 1.21 | | Прочее оборудование | Исправно, в рабочем состоянии, обслуживается, заявки выполняются своевременно и качественно | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2 | | Внешние инженерные системы |  | |  | | |  |  |  |  |  |
| 2.1 | | Состояние поверхности над подземными трассами | Отсутствие провалов, нарушения благоустройства по причине неправильной эксплуатации инж.систем либо аварийных ситуаций, отсутствие выхода на поверхность воды и сточных вод, тепловые камеры не должны «парить» | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.2 | | Состояние территории вблизи инженерных зданий/сооружений, камер и колодцев | Вокруг сооружений не должно быть мусора и складирования материалов | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.3 | | Чистота, внешний вид и работоспособность инженерного оборудования | на доступных для осмотра трассах и оборудовании не должно быть грязи, посторонних предметов, должна присутствовать разметка или маркировка, где это предусмотрено правилами, оборудование должно быть работоспособным и включенным в общую схему | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.4 | | Протечки трубопроводов и запорно-регулирующей арматуры | Отсутствие протечек | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.5 | | ВЗУ, КНС | Состояние оборудования сооружений, их работоспособность, качество эксплуатации | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.6 | | Давление в системе холодного водоснабжения | Давление в трубопроводе, соответствует проектному | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.7 | | Качество питьевой воды | Качество питьевой воды должно соответствовать СанПиН 2.1.4.1074-01 | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 2.8 | | Состояние пожарных гидрантов | должны быть укомплектованы, исправны, снабжены маркировкой, обеспечен доступ | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 3 | | Состояние охраны труда | Отсутствие нарушений правил и инструкций по ТБ, соблюдение правил выполнения работ по нарядам-допускам (правильное оформление документов), наличие удостоверений, подтверждающих квалификацию персонала | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 4 | | Выполнение ЭК и ТО на момент проверки | 90% - 1 балл  80%- 2 балла  70%- 3 балла | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 5 | | Аттестация инженерного и оперативного персонала | Сотрудник прошёл обучение, аттестацию, стажировку на рабочем месте с учётом соблюдения сроков | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 6 | | Инструкции для персонала | Наличие актуальных, действующих инструкций для персонала по направлениям, согласованные с Заказчиком | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| 7 | | Надежность энергоснабжения | Отсутствие аварийных ситуаций с перерывами подачи электроэнергии, тепла, воды телекоммуникационной связи (с учетом объективности причин) | | от 1 до 4 баллов | | |  |  |  |  |  |
| **Общее количество принятых пунктов** | | | | |  | | | **136** | **136** | **136** | **136** | **136** |
| **Процент качества работ (по результатам контрольной проверки)** | | | | |  | | | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** | **100,00%** |
| Представитель | | | | |  | | |  |  |  |  |  |
|  | | | | |  | | |  |  |  |  |  |
| Представитель | | | | |  | | |  |  |  |  |  |
| ООО ОДПС «СКОЛКОВО" | | | | |  | | |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| ***Общее количество баллов – \_\_\_\_\_\_\_*** | | | |  | |  | |  |  |  |  |  |
| *Кол-во выполненных заданий\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Общее кол-во пунктов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_х100%=оценка за смену(%)\_\_\_\_\_* | | | | | | | |  |  |  |  |  |
|  |  | | |  | | |  |  |  |  |  |  |
|  | Итоговый результат за месяц: | | |  | | |  |  |  |  |  |  |

**Приложение №4 к SLA**

**Форма Акта о нарушении Правил пользования зданием,**

**допущенном сотрудником Исполнителя**

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. г. Москва, ИЦ «Сколково»

**Акт о нарушении Правил пользования зданием, допущенном сотрудником**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование организации

Настоящий Акт составлен о том, что «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г. было зафиксировано следующее нарушение Правил пользования зданием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, допущенное сотрудником ООО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий Акт составлен в присутствии:

1. Представитель ООО «ОДПС Сколково»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись ФИО

2. Представитель ООО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

должность подпись ФИО