

TERMS & CONDITIONS

SBP Essential & Operational Servicevillkor

Särskilda villkor för SBP:s Operational Service-erbjudande

1. Tillämpning och omfattning

Dessa särskilda villkor gäller för SBP:s Service tjänster (Essential och Operational) och kompletterar offert, orderbekräftelse och eventuellt huvudavtal. Vid motstridighet gäller den handling som uttryckligen anges ha företräde i huvudavtalet.

Omfattning i detta avtal:

Essential	Operational
• Anslutning till SBP:s serviceorganisation • Produktions and anläggningsuppföljning i ChargeFlow • Fjärrbaserat övervakning och felrapportering • SBP tillhandahåller prioriterad hantering av relevanta driftstörningar	• Anslutning till SBP:s serviceorganisation • Produktions and anläggningsuppföljning i ChargeFlow • SBP tillhandahåller fjärrbaserad övervakning, felrapportering och teknisk analys • SBP tillhandahåller prioriterad hantering av relevanta driftstörningar • Platsbesök med hälsokontroll & anläggningsrapport enligt avtalat intervall • SBP tillhandahåller fria service- och supportinsatser inom den omfattning som anges i dessa villkor • Rabatterade insatspriser enligt avtal

2. Övervakning och 3 %-tröskel

SBP övervakar anläggningen utifrån tillgänglig och tillförlitlig data från anslutna system. När en störning bedöms påverka mer än 3 % av anläggningens installerade effekt ska SBP planera och påbörja aktiv hantering och insats på ärendet. Tröskeln bedöms mot installerad effekt och inte mot förväntad eller prognostiserad produktion.

- Säkerhetskritiska fel prioriteras oavsett storleken på effektbortfallet.
- Fel under 3 % dokumenteras och hanteras normalt inom löpande driftplanering, om SBP inte bedömer att tidigare insats är motiverad.
- Bedömningen förutsätter att SBP har tillgång till tillräcklig data och att felindikationen kan verifieras.

3. Responstid och påbörjad hantering

72 TIMMAR

SBP ska normalt ta upp och påbörja handläggning av ett prioriterat ärende inom 72 timmar från att störningen identifierats av SBP eller rapporterats av kunden, under förutsättning att nödvändig åtkomst och information finns tillgänglig.

72 timmar avser start av hantering – inte färdig åtgärd eller återställning. Tiden är en servicenivå för prioritering och medför inte vite, servicekredit eller automatiskt prisavdrag om den överskrids. Ett enskilt överskridande ska inte i sig anses utgöra ett väsentligt avtalsbrott.

4. Åtgärdstid och återställning

SBP garanterar inte en bestämd tid till fullständig återställning. Åtgärdstiden beror på felets art och på faktorer som kan ligga utanför SBP:s kontroll, exempelvis reservdelstillgång, leveranstid, tillverkarsupport, garantiärenden, specialkompetens, nätägare, externa entreprenörer, väder och fysisk åtkomst till anläggningen.

- SBP ansvarar för att driva, koordinera och följa upp ärendet inom ramen för den avtalade tjänsten.
- Förseningar hos tillverkare, leverantörer eller andra tredje parter är inte att likställa med försenad prestation från SBP.

5. Fria serviceinsatser – vad som ingår

För Operational Service med **fria service- och supportinsatser** avses SBP:s egen tekniker- och supporttid för normal felsökning och felavhjälpanande service på den anslutna anläggningen. Om inget annat uttryckligen avtalats omfattar den fasta serviceavgiften inte kostnader för material, utrustning eller externa resurser.

Omfattning i praktiken

Ingår normalt	Debiteras separat / ingår inte
• SBP:s egen fjärrsupport • SBP:s egen teknikerstid för normal felsökning • Normal felavhjälpanande service inom avtalad omfattning • Koordinering och löpande uppföljning • Ärendehantering för garantiåtgärder • Restid, drivmedel och relaterade kostnader vid ärenden som täcks.	• Reservdelar, komponenter och förbrukningsmaterial • Lift, kran, ställning och annan specialutrustning • Externa tekniker, specialister och tillverkarresurser • Större el-, mark-, bygg- eller kabelarbeten • Ombyggnation, uppgradering och återinvestering • Restid, drivmedel och relaterade kostnader vid ärenden som ej täcks. • Restid, drivmedel och relaterade kostnader vid ärenden där avståndet till insatsplatsen överstiger 1.5h bilväg från Stockholm.

6. Yttre påverkan, djur, sabotage och vandalism

Skador eller driftstörningar som orsakas av yttre påverkan omfattas inte av fria serviceinsatser eller kostnadsfri materialåtgärd. Sådana händelser hanteras som separat debiterbara åtgärder, om de inte täcks av garanti, försäkring eller separat avtal.

-
- fåglar, fågelbon, spillning eller annan påverkan från fåglar
 - gnagare, insekter eller andra djur
 - vandalism, stöld, sabotage eller obehörigt intrång
 - påverkan från tredje part, fordon, entreprenadarbeten eller annan extern aktivitet
 - storm, blix, brand, översvämning eller annan yttre skadehändelse

SBP kan inom den löpande supporten göra en första bedömning och hjälpa till med koordinering. **Fysisk återställning, sanering, material och externa kostnader till följd av sådan påverkan debiteras separat.**

7. Systematiska fel och anläggningens grundskick

Operational Service är avsedd för löpande drift och normalt felavhjälpande underhåll. Om SBP identifierar återkommande eller systematiska fel, brister i ursprunglig projektering/installation, eftersatt underhåll eller komponenter som nått slutet av sin tekniska livslängd, får SBP föreslå ett separat åtgärds- eller reinvesteringsprojekt. Sådana arbeten ingår inte automatiskt i Operational Service.

8. Reservdelar, garanti och tillverkarberoenden

Reservdelar, ersättningsutrustning och material ingår inte om detta inte uttryckligen anges i offert eller huvudavtal. SBP kan bistå med beställning, garantiärenden och koordinering men ansvarar inte för tillverkares produktgarantier, reservdelstillgång, leveranstider, molntjänster, API:er, supportnivåer eller produktlivscykler.

9. Platsbesök och hälsokontroll

Planerade platsbesök genomförs enligt avtalad intervall. Hälsokontrollen är en visuell och funktionell genomgång, inklusive termografering med dokumentation av identifierade avvikelser och rekommenderade åtgärder. Den utgör inte myndighetsbesiktning, revisionsbesiktning eller fullständig elektrisk kontroll om detta inte uttryckligen avtalats.

10. Kundens ansvar

- ge SBP säker och rimlig åtkomst till anläggningen och relevanta tekniska utrymmen
- tillhandahålla nödvändiga behörigheter, inloggningsuppgifter och kontaktvägar
- upprätthålla internet- och kommunikationsförbindelser där dessa krävs för tjänsten
- informera SBP om förändringar i anläggning, nätverk, utrustning eller tredjepartsintegrationer
- inte låta tredje part ändra SBP:s edge-utrustning, nätverkskonfiguration eller integrationer utan samordning med SBP.

11. Anslutning för övervakning

SBP:s Service bygger på data från tillgängliga molntjänster, API:er eller andra externa datakällor. Lokal datainsamling genom SBP:s edge-utrustning och kan möjliggöra högre datatillgänglighet, lokal integration, säkrare fjärråtkomst och lokal styrning. Ingen anslutningsmodell eliminerar beroenden till internet, tillverkarsystem, nätägare eller annan tredje part. Om inte annat avtalats ansvarar kund/anläggningsägaren för att uppkoppling från anläggningen fungerar och all data finns tillgänglig för SBP.

12. Cybersäkerhet

SBP tillämpar rimliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. SBPs edge utrustning kan bland annat omfatta nätverkssegmentering, krypterad kommunikation, kontrollerad fjärråtkomst, loggning och begränsning av direkt extern exponering av anläggningens OT-utrustning. Ingen IT- eller OT-miljö kan garanteras vara helt fri från cyberrisk.

13. Ingen produktions-, tillgänglighets- eller intäktsgaranti

Tjänsten innebär inte garanti för viss energiproduktion, teknisk tillgänglighet, besparing, intäkt eller ersättning från stödtjänster eller andra marknader, om detta inte uttryckligen avtalats separat.

14. Ansvarsbegränsning för indirekt skada

I den utsträckning som är tillåten enligt tillämplig rätt ansvarar SBP inte för indirekt skada eller följdskada, såsom produktionsbortfall, utebliven intäkt, utebliven besparing eller annan ekonomisk följdförlust, om inte annat uttryckligen avtalats i huvudavtalet. Eventuella särskilda ansvarsbegränsningar eller ansvarstak bör regleras i huvudavtalet.

15. Force majeure och omständigheter utanför SBP:s kontroll

SBP ansvarar inte för försenad eller utebliven prestation som orsakas av omständighet utanför SBP:s rimliga kontroll, exempelvis större elnäts- eller telekommunikationsavbrott, myndighetsbeslut, arbetskonflikt, extremväder, brand, översvämning, krig, omfattande cyberangrepp, import- eller leveranshinder eller motsvarande händelse.

16. Ändringar och tillägg

Ändringar av tjänstens omfattning, servicenivå, pris eller särskilda åtaganden ska dokumenteras skriftligen. Beställningar av arbeten utanför Essential eller Operational Service ska godkännas av kunden innan de påbörjas, med undantag för omedelbara säkerhetsåtgärder som skäligen krävs för att begränsa person- eller egendomsskada.