

**Porozumienie w zakresie poziomu świadczonych usług przewozowych (SLA - Service Level Agreement)**

**1. WSTĘP**

**1.1 Zakres**

Dokument SLA opisuje pomiar oraz kalkulację współczynnika poziomu świadczonych usług przewozowych z zastosowaniem wskaźników terminowości (KPI), a także ustala system motywacyjny, bazujący na osiągniętym współczynniku poziomu świadczonych usług przewozowych.

**1.2 Cele zawarcia Porozumienia SLA**

SLA jest porozumieniem pomiędzy Stronami, które definiuje poziom świadczonych usług, wskaźniki terminowości, służące do pomiaru poziomu usług wraz z ich wartościami oczekiwanymi dla danego standardu usługi, a także zobowiązania po stronie ANWIL S.A. i Przewoźnika dotyczące stosowania systemu motywacyjnego. SLA reguluje również działania, które muszą zostać podjęte w okolicznościach opisanych w tym dokumencie. Niniejsze SLA dotyczy zagadnień operacyjnych, jednakże poprzez zawarty w nim system motywacyjny wpływa na przychody osiągane przez Przewoźnika z tytułu realizacji Umowy.

Podstawowe cele SLA są następujące:

- a) Motywacja do realizacji usług na odpowiednio wysokim poziomie. Terminowość i niezawodność świadczonych przez Przewoźnika usług ma kluczowe znaczenie dla efektywności systemu logistycznego ANWIL SA. Dzięki czytelnemu systemowi wiążącemu poziom realizacji usług z wynagrodzeniem, Przewoźnik ma motywację ekonomiczną w dążeniu do dostarczania i utrzymania jakości swoich usług.
- b) Lepsza komunikacja pomiędzy Stronami. Komunikacja rozpoczyna się wraz z uzgodnieniem SLA i trwa przez cały okres obowiązywania Umowy. Obydwie Strony zaangażowane w proces starają się zrozumieć wzajemne oczekiwania, ustalić priorytety oraz przeanalizować sytuacje problematyczne, które mogą się pojawić na skutek niewywiązania się którejkolwiek ze Stron ze swoich zobowiązań.
- c) Prawidłowa ocena zasobów niezbędnych do realizacji Umowy. Poznanie wzajemnych oczekiwań oraz ustalenie na tej podstawie zasobów, niezbędnych do ich realizacji jest możliwe dzięki zawarciu niniejszego SLA. W efekcie SLA ułatwia efektywne planowanie zasobów oraz ich optymalizację.
- d) Wzajemnie uzgodnione standardy. Poprzez zidentyfikowanie oczekiwań ANWIL S.A., ustalenie potencjalnych ograniczeń oraz trudności w ich realizacji oraz uzgodnienie zasad, według których będzie mierzony i oceniany poziom świadczonych usług będzie możliwe zminimalizowanie ryzyka pojawienia się konfliktów pomiędzy Stronami oraz wypracowanie sposobów na ich rozwiązywanie.

**1.3 Strony Porozumienia w zakresie poziomu świadczonych usług przewozowych:**

ANWIL S.A.

**PRZEWOŹNIK** 1.4. Definicje

• **Harmonogram wysyłek:**

- plan przekazywany przez ANWIL S.A. Przewoźnikowi, zawierający następujące informacje:
  - o Planowaną datę i godzinę dostawy przesyłki do odbiorcy, wraz z datą i godziną podstawienia pod rozładunek w przypadku pociągów z nawozami lub wodorotlenkiem sodu do portów,
  - o Planowaną datę i/ lub godzinę dostarczenia Przesyłki kolejowej (lub Przesyłek kolejowych) do innych Odbiorców niż wskazanych akapicie drugim,

- o Planowaną datę i godzinę zdania składu próznego po dokonaniu czynności handlowo- technicznych do operatora bocznicy ANWIL SA.
- o Towar,
- o Stację nadania,
- o Stację przeznaczenia lub stację przeznaczenia w ramach uruchamianego Pociągu,
- o Netto poszczególnych Przesyłek kolejowych,
- o Incoterms 2022,
- o Liczbę Cystern kolejowych,
- o Netto uruchamianego Pociągu,
- plan przekazywany przez przewoźnika Spółce ANWIL S.A. (po otrzymaniu od ANWIL S.A. planu, o którym mowa wyżej), zawierający następujące informacje:
  - o Planowaną datę i godzinę odbioru Pociągu z PZO (punktu zdawczo-odbiorczego) stacji nadania.
- **Okno czasowe** - Odbiór Pociągu ładownego z PZO Włocławek Brzeziny przez przewoźnika lub zdanie do operatora bocznicy składu próznego po dokonaniu czynności handlowo-technicznych (ogłędziny rewidenta, wystawienie dokumentów zdawczo-odbiorczych) lub dostarczenie Przesyłki kolejowej (lub Przesyłek kolejowych) do Odbiorcy w przedziale czasowym +/- 1 godzina od wskazanej daty i godziny w harmonogramie wysyłek.
- **Standard świadczenia usług** - odpowiada poziomowi zaawansowania usług świadczonych przez Przewoźnika. Czym wyższy standard tym wyższe oczekiwania ANWIL S.A. w zakresie poziomu świadczenia usługi oraz wynagrodzenie za ich realizację.

#### **Wprowadzenie i obowiązywanie standardu świadczenia usługi**

- o Standard 1 - obowiązuje od dnia wejścia w życie Umowy (początku świadczenia usług przewozowych) do dnia wprowadzenia Standardu 2, nie krócej jednak niż przez sześć miesięcy.
- o Standard 2 - będzie wprowadzony po upływie okresu przejściowego o długości trzech miesięcy mierzonego od daty przedstawienia Przewoźnikowi przez ANWIL S.A. pisemnej informacji na temat zamiaru jego wprowadzenia. Okres przejściowy umożliwia przygotowanie Przewoźnikowi niezbędnych zasobów do świadczenia usługi na oczekiwanym poziomie. Strony mogą uzgodnić skrócenie okresu przejściowego.
- o Standard 3 - będzie wprowadzony analogicznie jak Standard 2.
- o Strony wykluczają możliwość bezpośredniego przejścia ze Standardu 1 do Standardu 3.
- **Wskaźnik pomiaru poziomu usług (KPI)** - wskaźniki terminowości realizacji usługi przewozowej (odbioru i dostarczenia). Kalkulacja wskaźnika terminowości odbioru/ dostarczenia Pociągu to iloraz liczby Pociągów odebranych/dostarczonych w oknie czasowym określonym w celu dla tego wskaźnika i całkowitej liczby Pociągów uruchamianych w okresie rozliczeniowym. Wskaźnikom przypisane są cele dla ich realizacji przedstawione jako procent realizacji odbiorów lub dostarczenia w oknie czasowym do wszystkich zrealizowanych odbiorów Pociągów lub dostarczenia Przesyłek kolejowych. Wskaźnik procentowy wykonania celu jest różny dla poszczególnych standardów świadczenia usług. Wskaźnik obliczany jest przez ANWIL S.A. na podstawie informacji z Systemu informatycznego ANWIL S.A.
- **Ocena** - wynik kalkulacji, wykorzystujący osiągnięte przez Przewoźnika w danym okresie rozliczeniowym wskaźniki terminowości, a także nadane tym wskaźnikom wagi. Ocena mieści się w przedziale od 1 do 0, gdzie zero oznacza, że żaden z Pociągów nie został odebrany w oknie czasowym oraz, że wszystkie Przesyłki kolejowe dostarczono poza oknem czasowym.
- **Poziom świadczenia usługi** - współczynnik wyrażony w procentach przypisany do poszczególnych przedziałów oceny, uzależniony od wartości oceny oraz obowiązującego standardu świadczenia usług. Współczynnik ten wykorzystywany jest do obliczenia wynagrodzenia Przewoźnika (suma iloczynów stawki za 1 Mg rzeczywisty dla danej Relacji przewozowej/stawki za Cysternę kolejową prózną, dla danej wartości netto uruchamianego Pociągu oraz współczynnika poziomu świadczenia usługi).
- **Data i godzina** - prezentacja daty i godziny w raportach wykonania odbywa się w formie numerycznej. W SLA używa się czasu obowiązującego w strefie czasowej obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
- **Godziny pracy** - czas przedstawiany jako „Godziny pracy” obejmuje godziny od 8:00 do 16:00 czasu lokalnego w Warszawie (od poniedziałku do piątku); dni robocze.

## 2. STANDARD ŚWIADCZENIA USŁUG ORAZ CELE DLA POZIOMU USŁUG

### 2.1. Procedura komunikacji i uzgadniania harmonogramu

1. Do 25 dnia miesiąca ANWIL S.A. przekazuje Przewoźnikowi Wstępny Harmonogram wysyłek w danych Relacjach przewozowych na następny miesiąc dla składów cało pociągowych. Przewoźnik zwrótną informację w zakresie przyjęcia harmonogramu wysyłek przesyła w ciągu następnych dwóch dni roboczych. Realizacja harmonogramu w danym miesiącu następuje w ujęciu dynamicznym. Wprowadzanie korekt do Harmonogramu przez ANWIL S.A. może nastąpić z wyprzedzeniem:

- dwóch dób przed terminem planowego odjazdu składu określonego w Harmonogramie Wstępnym w przypadku przewozu w wagonach dostarczonych przez ANWIL S.A. w komunikacji krajowej oraz komunikacji międzynarodowej - eksporcie i imporcie przez porty morskie,
- trzech dób przed terminem planowego odjazdu składu określonego w Harmonogramie Wstępnym w przypadku przewozu w wagonach dostarczonych przez Przewoźnika oraz w przypadku przewozu w komunikacji międzynarodowej przez lądowe przejścia graniczne.

ANWIL S.A. w takim przypadku winien uzgodnić korektę do godz. 10:00 doby pierwszej. W przypadku, kiedy powyższy termin wypada w dzień wolny od pracy, ANWIL S.A. winien uzgodnić korektę do godz. 10.00 najbliższego dnia roboczego poprzedzającego powyższy termin. W przypadku późniejszego zgłoszenia korekty lub zgłoszenia korekty polegającej na zmianie terminu planowanej daty i godziny dostawy przesyłki do odbiorcy / planowanej daty i godziny zdania składu próżnego do operatora bocznic ANWIL S.A. na termin wcześniejszy w stosunku do terminu uzgodnionego w Wstępnym Harmonogramie Przewoźnik nie będzie rozliczany z przewozem w SLA.

2. Pociągi, które zostały ustalone w procedurze bieżącej komunikacji, a nie zostały ujęte w Wstępnym harmonogramie są wyłączone ze wskaźnika pomiaru poziomu usługi.

2.2 Wskaźniki pomiaru poziomu usług (KPI). Strony przyjmują następujące wskaźniki do mierzenia poziomu świadczonych usług:

1. Terminowość odbioru Pociągu na stacji nadania Włocławek Brzeziny: jest to czas dokonania odprawy techniczno - handlowej dla składów ładownych na punkcie zdawczo-odbiorczym, który mieści się w potwierdzonym zaplanowanym oknie czasowym.
2. Terminowość dostarczenia przesyłki do Odbiorcy - jest to czas podstawienia ładownego składu do czynności rozładunkowych który mieści się w potwierdzonym zaplanowanym oknie czasowym.

Nr	Wskaźnik pomiaru poziomu usług	Cel dla danego standardu świadczenia usług			Waga wskaźnika
		1	2	3	
1	Terminowość odbioru Pociągu ładownego z pzo Włocławek Brzeziny	25%	50%	90%	60%
2	Terminowość zdania składu próżnego do dyspozycji operatora bocznic ANWIL S.A.	25%	50%	90%	20%
3	Terminowość dostarczenia Przesyłki kolejowej do Odbiorcy	25%	50%	90%	20%

## 3. SYSTEM MOTYWACYJNY

Poniższa tabela zawiera przypisanie współczynników poziomu świadczenia usługi do ocen uzyskanych z realizacji usług przewozowych w danym okresie rozliczeniowym.

1		2		3	
ocena	współczynnik	ocena	współczynnik	ocena	współczynnik
= 0,25	100,00%	= 0,50	=101,25%	= 0,90	101,50%
>= 0,24	100,00%	>=0,48	101,00%	>=0,86	101,25%
>=0,23	99,50%	>=0,45	100,75%	>=0,81	101,00%
>=0,22	99,00%	>=0,43	100,50%	>=0,77	100,75%
>= 0,20	98,50%	>=0,40	100,25%	>=0,72	100,50%
>=0,19	98,00%	>=0,38	100,00%	>=0,68	100,25%
>=0,18	97,50%	>=0,35	99,50%	>=0,63	100,00%
>=0,17	97,00%	>=0,33	99,00%	>=0,59	99,50%
>=0,16	96,50%	>=0,30	98,50%	>=0,54	99,00%
>=0,15	96,00%	>=0,28	98,00%	>=0,50	98,50%
>=0,14	95,50%	>=0,25	97,50%	>=0,45	98,00%
>0,14	95,00%	>0,25	97,00%	>0,45	97,50%

- a. Stawki przewozowe za dany okres z Umowy będą pomnożone przez osiągnięty współczynnik r poziomu świadczenia usługi.
- b. Wyliczenie wartości realizacji współczynników poziomu świadczenia usługi następować będzie w okresach miesięcznych po zakończeniu danego miesiąca rozliczeniowego (kalendarzowego), w oparciu o dane zaewidencjonowane w Systemie informatycznym i/lub dedykowanych raportach/zestawieniach Przewoźnika i zostanie uwzględnione w wysokości Wynagrodzenia za dany miesiąc.
- c. Przewoźnik może złożyć protest od realizacji danego przewozu, w sytuacji gdy do opóźnienia w realizacji przewozu doszło z przyczyny, za które Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z przepisami Prawa przewozowego.
- d. Protest powinien być zgłoszony do ANWIL S.A. w ciągu 3 dni roboczych od dnia realizacji przewozu, jednak nie później niż 2 dnia kalendarzowego kolejnego miesiąca na adres mailowy [arkadiusz.wenderski@anwil.pl](mailto:arkadiusz.wenderski@anwil.pl), [marta.koperniak@anwil.pl](mailto:marta.koperniak@anwil.pl) ANWIL S.A. rozpatrzy zasadność protestu w ciągu 2 dni kalendarzowych od jego zgłoszenia przez Przewoźnika. W przypadku uwzględnienia protestu przez ANWIL S.A. dany przewóz nie będzie uwzględniany przy wyliczaniu poziomu spełnienia.
- e. Sposób liczenia przedstawiony przykładowo dla standardu 1 - sposób wyliczenia dla każdego standardu jest identyczny.

Założmy, że na 607 wszystkich uruchomionych Pociągów, 152 zostało zrealizowanych w oknie czasowym, wskaźnik terminowości to iloraz Pociągów uruchomionych w oknie czasowym do wszystkich Pociągów - 25%. Waga tego wskaźnika wynosi 0,60. Częstkową ocenę wyliczamy poprzez przemnożenie wskaźnika przez wagę wynik 0,15. Analogicznie wyliczamy wskaźnik terminowości dostarczenia. Po wyliczeniu częściowych ocen, sumujemy je otrzymując ocenę 0,25. Odszukujemy wartość współczynnika w tabeli, otrzymując w ten sposób wartość współczynnika 100%, przez który przemnażamy stawki.

		wskaźnik terminowości	waga	Częstkowa ocena	ocena	współczynnik do mnożenia stawki
odjazdy	152	25%	0,60	0,15	0,25	<b>100%</b>
total pociągów	607					
przyjazdy	152	25%	0,40	0,10		
total pociągów	607					

Strony Umowy przyjmują moratorium w wymiarze trzech miesięcy kalendarzowych liczonych od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po dniu zawarcia niniejszej Umowy, w trakcie których będą wyliczane wskaźniki pomiaru poziomu usług (KPI) zgodnie z postanowieniami Załącznika Nr .....do Umowy (SLA) oraz mierzony będzie wpływ uzyskanego wskaźnika KPI w danym okresie rozliczeniowym na ostateczną wysokość wynagrodzenia zgodnie z postanowieniami § 9 ust. 2 Umowy. Po upływie moratorium, w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego Strony Umowy dokonają oceny wyników KPI i zdecydują o ewentualnej zmianie kryteriów i sposobu dokonywania oceny jakości świadczonych usług mających bezpośredni wpływ na wynagrodzenie Przewoźnika.

Strony ustalają, że w okresie moratorium powiększonym o jeden miesiąc kalendarzowy, wyniki pomiarów KPI nie będą miały zastosowania do ustalania wysokości wynagrodzenia w myśl § 9 ust. 2 Umowy.

### 3.2 Procedury eskalacji

Zasady dotyczące komunikowania sytuacji problematycznych:

#### a) poziom 0 (operacyjny):

współpraca pomiędzy:

przedstawicielem Przewoźnika:

- .....

przedstawicielem ANWILS.A.:

- .....
- .....

podstawowym kanałem komunikacji jest „System Logistyka”, aplikacja bocznicowa, email, tel. Poziom operacyjny używany do codziennych operacji, realizacji podstawowych zadań w normalnych warunkach, gdzie wszystko idzie zgodnie z planem.

#### b) poziom 1 (pierwszy poziom nadzorujący):

współpraca pomiędzy:

przedstawicielem Przewoźnika:

- .....

przedstawicielem ANWIL S.A.:

- .....
- Podstawowy kanał komunikacji email, telefon w przypadku nagłych sytuacji.

Poziom 1 w przypadku potencjalnych ryzyk niewykonania planu operacyjnego lub w przypadku nietypowych sytuacji. Komunikacja musi nastąpić w ciągu godziny od zaistnienia problemu.

c) poziom 2 (drugi poziom nadzorujący):

współpraca pomiędzy:

przedstawicielem Przewoźnika:

- .....

przedstawicielem ANWIL S.A.:

- .....

Podstawowy kanał komunikacji email, telefon w przypadku nagłych sytuacji.

Drugi poziom używany jest w przypadku zaistnienia nadzwyczajnych sytuacji, nieprzewidzianych kosztów lub innych sytuacji alarmowych.

### 3.3 Raportowanie

Raport wykonania poziomu obsługi przez Przewoźnika będzie prowadzony na bieżąco przez ANWIL S.A., weryfikowany dekadowo i wysłany do wyznaczonych osób w terminie do trzech dni roboczych, z zastrzeżeniem ostatniej dekady dla której raport powinien być wysłany ostatniego dnia miesiąca. Zweryfikowany raport będzie podstawą do wystawienia faktury. Brak weryfikacji raportu przez Przewoźnika w ww. terminie oznacza jego akceptację.

Przewoźnik będzie miał możliwość na bieżąco śledzić w systemie IT ANWIL S.A. generowane raporty dobowe z wykonania poziomu usługi.

KPI/SLA	Źródło	od	przygotowanie
Terminowość odbioru/ zdania pociągu ładowny/ próżny na stacji nadania (n)	system	xls	ANWIL S.A.
Terminowość dostarczenia przesyłki (n) do Odbiorcy	system	xls	ANWIL S.A.