

Acuerdo de nivel de servicio (SLA) entre Compass Group y Proveedor (XXXXXX)

Objetivo de desempeño del Servicio	Acordar los indicadores básicos de la operación de Compra (materia prima, insumos, servicio) y Logística que faciliten el desarrollo de la relación comercial y midan el abastecimiento oportuno para cada una de las diferentes Unidades de negocio según el acuerdo comercial firmado entre las partes.
Variable a Controlar	Distribución de materias primas, insumos y servicios a ser recibidos por Compass Group según el acuerdo comercial firmado entre las partes.
Responsabilidad de Compass	Envío de las órdenes de compra mínimo con 48 horas de anticipación.
Responsabilidad del proveedor	Cumplimiento del Acuerdo Comercial y Acuerdo de Nivel de Servicio.
Método de Medición / Cálculo	Control de OM (Oportunidades de Mejora) generadas en el mes.
Periodicidad	En cada entrega con corte mensual y presentación trimestral.
Margen de Tolerancia	Según indicador
Método de Reporte	Informe de Gestión Mensual con evolución. Comité interdisciplinario
El incumplimiento de este acuerdo de nivel de servicio:	Puede implicar reevaluación de la negociación.

Para proveedores de Food aplica numeral del 1 al 5
Para proveedores de Non Food aplica numeral del 3 al 5

Este ACUERDO se firma como aceptación entre las partes, el día XX de XXXX de 2012.

Firma y Sello:

Firma y Sello:

Nombre:

Cargo:

COMPASS GROUP SERVICES COLOMBIA S. A.

Nombre:

Cargo:

PROVEEDOR

Definición Acuerdo de Nivel de Servicio

Referencia del Indicador	Título del Componente Servicio	Objetivo del Desempeño del Servicio	Variable a Controlar	Responsabilidad de Compass	Responsabilidad del proveedor	Método de Medición / Cálculo	Periodicidad	Margen de Tolerancia	Método de Reporte	Resultados del mes
Calidad	1	Inocuidad	Garantizar la inocuidad de los alimentos	Número de OM generadas por (alteraciones en olor, color y textura; objetos extraños; criterios de temperatura, desviaciones microbiológicas).	Reporte inmediato de Calidad de la OM en formato establecido. Detectada la Om en cualquier parte del proceso)	Garantizar la inocuidad de los alimentos entregados. En Caso de presentarse una OM realizar trazabilidad y dar respuesta en un plazo no mayor a 5 días hábiles.	Número de OM presentadas en 1 mes. (Análisis de cada caso puntual)	En cada entrega.	0%	Formato OM y plan de acción del proveedor en papel membrete. Comité interdisciplinario a requerimiento de Compass Group
	2	Especificación Técnica	Garantizar cumplimiento en las especificaciones técnicas del producto.	Número de OM generadas por (Dimensiones y porciones; Envase, empaque, rotulado o etiquetado).	Realizar las órdenes de compras con la descripción correcta del producto.	Cumplir con las especificaciones técnicas de los productos requeridos.	Número de OM presentadas en 1 mes.	En cada entrega.	A acordar. (Tendencia a cero)	Formato OM y plan de acción del proveedor en papel membrete. Comité interdisciplinario a requerimiento de Compass Group
Logística	3	Facturación	Control de los precios negociados.	Cumplimiento oferta comercial.	Cumplimiento del proceso de negociación. Actualizar listas de precios en sistema de compra. Envío de órdenes de compra con precios y productos negociados.	Precio facturado Vr Precio Acuerdo Comercial (Por factura y por producto)	En cada entrega.	0%	Formato de diferencias de precios y formato OM (Cuando afecte el servicio).	
	4	Producto y Cantidad	Garantizar el cumplimiento del 100% de la orden de compra	Cumplimiento de las órdenes de compra generada.	Envío de orden de compra con descripción del producto, cantidad, unidad de empaque y precio negociado.	Cantidad entregada - Cantidad solicitada	En cada entrega.	0%	Formato OM (Cuando afecte el servicio).	
	5	Cumplimiento de fecha y horario de entrega.	Garantizar cumplimiento en las fechas y horarios de entrega solicitados	Cumplimiento en fecha de entrega de pedido y ventana horaria de cada unidad de negocio de Compass.	Informar horarios de recibo de cada Unidad de Negocio a nivel nacional y Requisitos de ingreso.	Entregar el pedido en la fecha y horario de recibo según lo requerido por Compass.	Fecha y hora entregado- fecha y hora solicitado	En cada entrega.	0%	Formato OM (Cuando afecte el servicio).

EL INCUMPLIMIENTO DE ESTE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO PUEDE IMPLICAR LA REEVALUACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN