

Upphandlings- hjälpen

Handla upp fastighetsteknik
enligt Aff



FASTIGHETSÄGARNA

Innehåll

Förord	3
Handla upp fastighetsteknik enligt Aff	4
1. Varför upphandling	5
1.1 Generellt	5
1.2 Vad är Aff – generellt	6
1.3 När ska du ta hjälp	7
2. Utmaningar i avtal – generellt	9
3. Att köpa fastighetsrelaterade tjänster	10
3.1 Strategier för inköp	10
4. Upphandlingen	12
4.1 Formulera behovet	12
4.2 Beräkna kostnader	13
4.3 Paketera	13
4.4 Organisering	13
4.5 Sammanfattningsvis	14
5. Komponera avtalet	16
5.1 Upphandlingsföreskrifter/ anbuds brev	16
5.2 Kontraktet	17
5.3 Tjänstebeskrivningarna och övergripande tjänstekrav	22
5.4 Objektbeskrivningarna	32

Förord

De allra flesta är konsumenter i sin vardag och vana att köpa varor näst intill dagligen. Men att köpa en tjänst upplevs av många som betydligt mer komplext – och det håller vi med om att det kan vara. Dessutom kan förväntningarna på en tjänst skilja sig åt mycket beroende på vem man frågar. Vi på Fastighetsägarna Stockholm får ofta frågor från medlemmar om just köp av tjänster och i den här handledningen har vi med tydliga exempel och förklaringar samlat det mest grundläggande som fastighetsägare och bostadsrättsföreningar bör tänka på.

För större fastighetsägare kan frågor uppstå kring vilken konsult man kan ta hjälp av medan det för mindre fastighetsägare kan handla om hur man gör något själv och vad man ska tänka på då. Oavsett vilken fastighetsägare man är har man mycket vunnit genom att ha en genomtänkt strategi och hålla sig till branschstandarden för den här typen av överenskommelser.

Beroende på tjänsteområde kan fastighetsägare ibland också uppleva en obalans gentemot leverantören, som ofta kan vara ett stort företag eller en tjänstespecialist som har ett kunskapsövertag. Därför har vi i den här handledningen valt att fokusera på just upphandling av fastighetstekniska tjänster som är ett av de vanligaste tjänsteområdena att handla upp tjänster inom.

Strategiskt, taktiskt och operativt finns det mycket att vinna på att ha en förvaltningsstrategi, ett riktigt och genomtänkt avtal för köpta tjänster samt en bra uppföljning av samarbetet och dess resultat. Vår förhoppning är att den här handledningen ger en bra introduktion till att ta fram en genomförbar strategi för en hållbar och smartare förvaltning av er byggnad.

Handla upp fastighetsteknik enligt Aff

– för fastighetsägare

Fastighetsägare har ofta en liten egen organisation vilket medför en begränsad kompetens om fastigheter och de behov de medför. Det här ger upphov till ett stort behov av att i stället köpa fastighetsrelaterade tjänster för drift och underhåll av byggnader, installationer, utemiljön samt den ekonomiska förvaltningen som omfattar bland annat hyresadministrering. Att formulera förfrågningsunderlag, handla upp och skriva avtal är komplext och kräver kunskap om risker, marknaden, juridik och lämpliga affärsmodeller.

I denna guide för fastighetsägare och bostadsrättsföreningar får du förklarat vad som krävs för att skapa ett förfrågningsunderlag för fastighetsrelaterade tjänster, avseende specifikt drift och underhåll av byggnader och installationer, vad man kan göra själv och när man kan behöva ta in experthjälp. Den innehåller även konkreta vardagliga exempel och tips för att skapa bra avtal, goda avtalsrelationer och bra leveranser.

1. Varför upphandling

En upphandling är en process för att köpa in något, dvs för att säkra en leverans av varor, tjänster eller byggprojekt. Upphandlingen utgör en grund för att skapa en god, framtida avtalsrelation.

1.1 Generellt

Innan du påbörjar din upphandling behöver du ta dig igenom några grundläggande frågeställningar. Först ska du identifiera ditt behov av varor eller tjänster och om det ska tillgodoses genom en extern leverans, alltså inte med resurser i egen regi, såsom att egen personal utför tjänsterna. Beslutar du att ett inköp ska göras, genomför du en upphandling, en process i några enkla steg. Syftet med upphandlingen är att söka rätt på leverantörer som har möjlighet att leverera det just du efterfrågar och att skapa förutsättningar för en god affär.

Upphandlingen kan göras mer eller mindre formaliserad och genomförs enligt två olika modeller:

- 1) Upphandling i konkurrens – där beställaren sätter villkoren
- 2) Upphandling i samråd – där leverantören till stor del tar fram villkoren, vilka beslutas i samråd med beställaren

Målet med en upphandling är en leverans av varor eller tjänster, vilka tillgodoser just ditt behov, till rätt pris och rätt kvalitet.

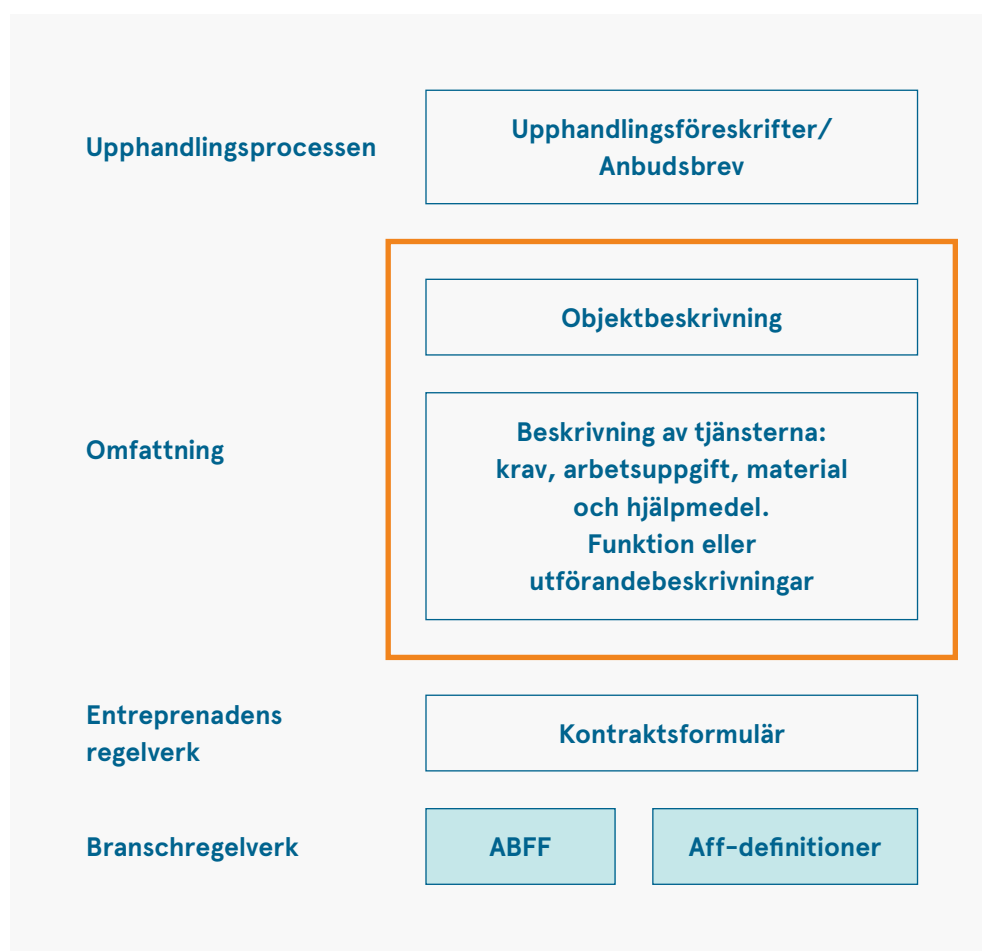
En viktig aspekt med upphandlingen är att säkerställa att skapa ett konkurrenskraftigt avtal och förutsättningar att avgöra vilken leverantör som är bäst lämpad att leverera de tjänster du efterfrågar. Genom att möjliggöra för flera anbudsgivare (leverantörer) att komma in med anbud, baserade på tydliga förutsättningar i din förfrågan, kan du som beställare jämföra anbuden med varandra, för att sen kunna identifiera lämpliga leverantörer, som kan leverera det du efterfrågat, till rätt pris och kvalitet.

Det vi kommer fördjupa oss i denna guide är upphandling av de fastighetsrelaterade tekniska tjänsterna och den avtalsstruktur som beskrivs för ändamålet. Det är den vanligast förekommande, standardiserade strukturen – Aff. Med fastighetsrelaterade tekniska tjänster menas tillsyn, skötsel och underhåll (framförallt avhjälpande underhåll) avseende exempelvis styr- och övervakningssystem, byggnad utvändigt och invändigt, ventilationssystem, hissar med mera.

1.2 Vad är Aff – generellt

Aff är en avtalsstruktur innehållande regelverk i form av allmänna bestämmelser och definitioner och mallar. Dessa är standardiserade och anpassade för att fungera för tjänsteentreprenader inom fastighetsförvaltning och service. Syftet med Aff är att ge stöd för användare med behovet att skriva och handla upp kompletta, tydliga avtal, ofta innehållande många och komplexa villkor. Dessutom blir den standardiserade strukturen en modell som leverantörer känner igen och således lätt kan läsa och förstå.

Avtal för återkommande fastighetsrelaterade tjänster är komplexa till sin natur – det är inte lätt att skriva ett Aff-avtal. Bara det att det består av ett flertal handlingar, skapar en svårighet att bland annat överblicka eventuella motstridigheter, det vill säga när ett avtalsvillkor strider mot ett annat och kan leda till tvister av olika grad avseende ekonomiska uppgörelser och kvalitetsnivåer. Med färdiga, allmänna bestämmelser, fördefinierade termer och en standardiserad struktur i Aff, är tanken att minimera denna typ av problematik.



Idag är Aff uppbyggt som ett webbaserat system – *Aff avtalssystem* – och fungerar genom att användaren köper ett abonnemang och tilldelas därmed ett eget konto i systemet där förfrågningsunderlaget och avtalshandlingarna byggs upp. Tillgång till avtalssystemet ges via Aff-Forum som äger och distribuerar Aff och de har även skapat en förenklad mall avseende tjänsteentreprenader för mindre bestånd. De Aff-delar utöver regelverken ABFF15 och Aff-definitioner som ingår i den mallen är: instruktioner till användaren, anbudsbrief, kontraktsformulär, objektsbeskrivning, övergripande tjänstekrav och tjänstebeskrivningar.

Observera att anbudsbrief och instruktionen är dokument för användaren att ladda ner. Övriga delar i förfrågningsunderlaget är uppbyggda som strukturerade dokument i det webbaserade avtalssystemet. De senare fylls i i systemet och laddas sen ner som pdf- eller word-filer.

Den färdiga slutprodukten för en användare av Aff är i första steget ett förfrågningsunderlag för upphandlingen som traditionellt innehåller:

- Anbudsbrief
- Kontraktsformulär
- ABFF15 och Aff-definitioner¹⁵
- Tjänstebeskrivningar med övergripande tjänstekrav
- Objektsbeskrivningar

Där handlingarna byggs upp och anpassats efter den specifika entreprenaden i kombination med de fasta regelverken. Förfrågningsunderlaget kommer i nästa steg fyllas i med parternas alla uppgifter för att utgöra ett komplett avtal.

1.3 När ska du ta hjälp

Eftersom den här typen av avtal är så detaljrika och komplicerade rekommenderas alla användare eller parter i Aff-avtal, såväl beställare som leverantörer, att:

- 1) i någon mån utbilda sig, för att få förståelse för Aff
- 2) alltid se till att ha de grundläggande regelverken nära till hands
- 3) ta hjälp från experter i de delar som upplevs som extra svåra.

Det finns också böcker på marknaden att köpa för att lära sig mer om hur Aff-avtal är uppbyggda och fungerar.

Att ta hjälp av någon som verkligen kan upphandling, avtal i allmänhet och Aff i synnerhet kan vara lämpligt för olika delar, till exempel:

- Skapa en inköpsstrategi
- Genomförande av upphandlingar – från behov till färdigt avtal
- Utbildningar i Aff
- Projektledning avseende strategiska analyser och beslut, samt upphandling – för att få alla nödvändiga delar på plats under processen, fördela ansvar och hålla tidplaner, se till att underlaget speglar det behov beställaren har, analysera anbud och se till att förhandlingar görs med syfte att förbättra och effektivisera affären.

- Affärsmässig rådgivning – för att skapa värdeskapande affärsmodeller och paketering av tjänster – en expertrådgivare kan bland annat stötta med organisering och kartläggning av behov. Den här kompetensen kan även stötta i förhandlingar.
- Avtalsjuridisk rådgivning och kvalitetssäkring av förfrågningsunderlag och avtal – före upphandling och kontraktsskrivning, för att se till att handlingarna är kompletta, att inte kraven strider mot varandra och att de juridiska villkoren överensstämmer med fastighetsägarens ansvar.
- Stöd vid implementering av nytt avtal och ny leverantör
- Uppföljning av leveransen och kontraktsenliga fordringar
- Eventuell tvist i pågående avtal

2. Utmaningar i avtal – generellt

Problem som ofta uppstår i ett avtal är att beställarens förväntningar skiljer sig från det som leverantören lämnat pris på, det vill säga anbudet skiljer sig från behovet. Oftast har leverantören uppfattningen att omfattningen av arbetet är mindre än vad beställaren förväntar sig. Den här typen av problem uppstår med otydliga avtal, bristande kommunikation och samarbete samt bristande kunskap.

Ett exempel kan vara otydlighet gällande tillsyn och skötsel av en specifik del av en byggnad, såsom taket. Leverantören uppfattar att tillsyn och skötsel av taket inte ingår i entreprenaden, medan beställaren anser att taket är en självklar del av omfattningen. När taket börjar läcka och det på så vis uppdagas att taket inte vare sig ägnats tillsyn eller skötsel, så kan stora skador ha uppstått och kostsamma reparationer krävs.

Den här typen av problem vill man givetvis inte ha men är tyvärr inte helt ovanligt. Många fel kan stävjas tidigt i processen genom en ordentlig genomlysning av beställarens behov innan upphandling, justering av eventuella missförstånd vid en kontraktsgenomgång inför avtalsskrivning och genom ett löpande, tätt samarbete mellan beställare och leverantör. Fördelen med att ha rensat bort så mycket av problem och missförstånd som möjligt innan man skriver avtal, är att förhandlingar kan göras om ersättningen i tid och att parterna på så vis är överens ekonomiskt innan man skriver på. Sen går det även att under avtalstiden omförhandla och justera förutsättningar. Det viktiga är att göra vad man kan för att skapa goda förutsättningar för ett gott samarbete och därmed minska risken för tvister under entreprenadtiden.

3. Att köpa fastighetsrelaterade tjänster

Vid inköp av enstaka tjänster kan processen skalas ner drastiskt genom att en överenskommelse görs med ett handslag, i de enklaste fallen. Rekommenderat är dock att alltid se till att ha ett komplett och skriftligt avtal på plats, för varje enskilt köp.

Inköp av fastighetsrelaterade tjänster utgör ofta en tämligen komplex kravbild som kräver kunskap om vad som ska köpas in, dess marknad, hur ett förfrågningsunderlag ska författas samt vilka i organisationen som behövs för att rama in behovet och få leveransen på plats.

3.1 Strategier för inköp

Som utgångsläge rekommenderas att fastighetsägaren tar viktiga övergripande beslut om hur inköp ska göras generellt, och vilka avsteg som kan anses lämpliga i olika fall, för att lägga en grund för att förenkla inköp från externa leverantörer. Detta arbete bör innebära beslut om exempelvis:

- Målsättningar
- Befintliga avtal
- Behovet – vilka avtal som behövs och hur många
- Kostnader/budget för de olika inköpen (avtalen)
- Vilka regelverk olika avtal ska bygga på, och inköp av samtliga regelverk (allmänna bestämmelser såsom ABFF15, AB04, ABT06 och ABK 09)
- Paketering av inköp – vad som ska ingå i de olika avtalen (detta avgörs till stor del av vad de olika leverantörerna på marknaden kan leverera)
- Avtalsförvaltning och annan uppföljning
- Arkivering av avtal – ska avtalen sparas digitalt och/eller i pappersformat

Se alltid till att skriva kompletta avtal med dina leverantörer.

För att utföra upphandlingar som följer strategin krävs utbildningar och extern rådgivning, samt korrekt material för att kunna skapa och använda avtal.

Kunskap/kompetens: Inköp och avtal kräver sakkunskap om:

- 1) Det som ska köpas in (behovet). Gällande fastighetsteknik avses arbete med byggnader och installationer, som måste utföras. Vilken typ av arbete det är beror på typ av byggnad, installationer, skick, kvalitetsbehov, livscykelplanering, ekonomi och så vidare. Att göra den kartläggningen är det första steget inför en upphandling.
- 2) Hur den levererande marknaden kan möta det behovet.
- 3) Tämligen goda kunskaper inom avtalsjuridik och entreprenadrätt.

På grund av detta kan det löna sig att samarbeta med en extern expertrådgivare som kan granska underlag och befintliga avtal samt hjälpa till med utbildningar och vägledning på en nivå som fastighetsägaren själv väljer.

Material: För att kunna använda Aff som avtalsstruktur, behöver man också se till att köpa arbetsmaterial i form av mallar, vägledningar och regelverk från Aff-Forum. Att alltid utgå ifrån korrekt material och att ha regelverken tillgängliga är något som rekommenderas för alla typer av inköp. Det material som rekommenderas för fastighetsägare med ett mindre bestånd, vilka behöver skapa ett förfrågningsunderlag och ett avtal för fastighetsteknik, är Mall för mindre entreprenader inkl. ABFF och Aff-definitioner.

För de fall man tar hjälp av en konsult att skriva underlaget och göra upphandlingen krävs sällan att man köper egna mallar, utan ofta har konsulter tillgång till dessa tillsammans med generellt underlag, vilket innebär att fastighetsägaren enbart behöver köpa sig tillgång till ABFF och Aff-definitionerna. Dessa finns att köpa separat både i digitalt och fysiskt format.

Varning: När man i stället väljer att förenkla processen och exempelvis kopierar någon annan fastighetsägares material, som är anpassat efter dennes behov, förutsättningar, gränssnitt och målsättningar, är risken stor att man inte får det man egentligen behöver och att brister i "lånat" underlag fortplantas till de egna inköpen. Att skapa avtal och förfrågningsunderlag är ett hantverk, ett arbete med en process som ska vara anpassad efter de egna behoven, förutsättningarna och målsättningarna för den egna verksamheten och de egna fastigheterna.

4. Upphandlingen

Förståelse för upphandlingsprocessen och de effekter olika aktiviteter har på utfallet är viktigt för att kunna avgöra hur en upphandling bör göras i varje enskilt fall. Alla sätt att göra inköp på är förenade med för- och nackdelar, vilket är viktigt att förstå för att kunna göra en bedömning av mest lämpliga tillvägagångssätt i varje situation.

4.1 Formulera behovet

Börja med de övergripande målsättningarna, bryt ner dem till tjänster och kvalitetsnivå för just detta inköp och ni har identifierat behovet. När man identifierat ett inköpsbehov, gällande till exempel drift och underhåll av byggnader och installationer på fastigheten behöver ett eller flera avtal handlas upp enligt den strategi som beslutats. Det är viktigt att formulera vad som är själva målet med inköpet. Börja med slutet – vad vill vi uppnå? Vilka strategiska målsättningar är beslutade och hur matchar inköpet dessa?

Man kan säga att ett resultat eller en målsättning aldrig är att exempelvis rengöring av brunnar ska utföras en gång per år eller "vi behöver en drifttekniker på heltid". Snarare bör målsättningen vara att byggnaderna och installationerna ska hålla en viss prestanda med en funktion som krävs för aktuell verksamhet, eller vilka funktioner och vilken status de boende ska kunna förvänta sig. Exempelvis att byggnaderna inte ska vattenskadas, att fastigheten inte skapar en olämplig miljö för slutanvändare (t.ex. att vattenavrinningen fungerar, så inte översvämning uppstår), att värdet på fastigheten upprätthålls/ökar och att slutanvändare kan vistas i en bekväm och trygg miljö.

I arbetet rekommenderas att man prioriterar och bryter ner behovet i:

- Vad måste vi ha/uppnå
 - Viktigt nu/sen/inte alls
- Vad skulle vi vilja ha/uppnå – inklusive en bedömning av värdet av detta, för att kunna avgöra om värdet av önskade resultat överstiger kostnaden.
 - Önskas nu/sen/inte alls
- Vad gör vår egen organisation och hur långt sträcker sig det ansvaret

4.2 Beräkna kostnader

Inför en upphandling kan det vara bra att ta reda på vilka ungefärliga kostnader tjänsterna förväntas generera, förslagsvis genom att ta fram en övergripande kalkyl. Har man en sådan kalkyl kan man justera kvalitetsnivån utifrån det man har möjlighet att betala. Gör man detta kan man se om målsättningarna kan behöva justeras så att förfrågan innehåller rätt saker utifrån de ekonomiska förutsättningarna. Med det menas att värdet av det man köper alltid ska överstiga kostnaderna, i annat fall har man valt en för hög nivå.

4.3 Paketera

Med ett tydligt behov och en budget är det dags för avtalspaketering, det vill säga vilka tjänster som ska ingå, hur många avtal behövs och hur långa ska de vara. Detta kräver kännedom om:

- 1) Hur många avtal man har kapacitet att hantera
- 2) Hur marknaden ser ut; vilka leverantörer finns och vad kan de leverera
- 3) Stordriftsfördelar
- 4) Hur tider påverkar kostnader och leverans

4.4 Organisering

I den här delen av processen behöver beställaren organisera sig för att hålla rätt kunskap och ansvarsroller för upphandlingen för att ta rätt beslut och få rätt saker gjorda. Det är viktigt att det utses personer ansvariga för de olika delarna som ett avtal innebär, främst ekonomi, behov och kvalitet. Det viktigaste är att dessa personer sitter på den kunskap som krävs för att kunna samarbeta med varandra och ta fram ett förslag, som kontinuerligt kommuniceras till beslutsfattare för beslut innan upphandlingen går ut. Ansvar för helheten är viktigt – att alla beslut kan tas av rätt personer samt att alla underlag jobbas fram utifrån grundläggande strategier i kombination med beslut för det enskilda inköpet.

Organisationen:

- Övergripande ansvar. Vem utför upphandlingen, projektleder alla påverkare och ser till att underlaget tar den form som är lämplig för att uppnå beslutat resultat?
- Vem tar ekonomiska beslut?
- Vem ska hantera avtalet, samarbeta med leverantören när entreprenaden är igång?
- Påverkare: Vad ska hyresgäster, medlemmar, bostadsrättshavare och styrelse få tycka till om?

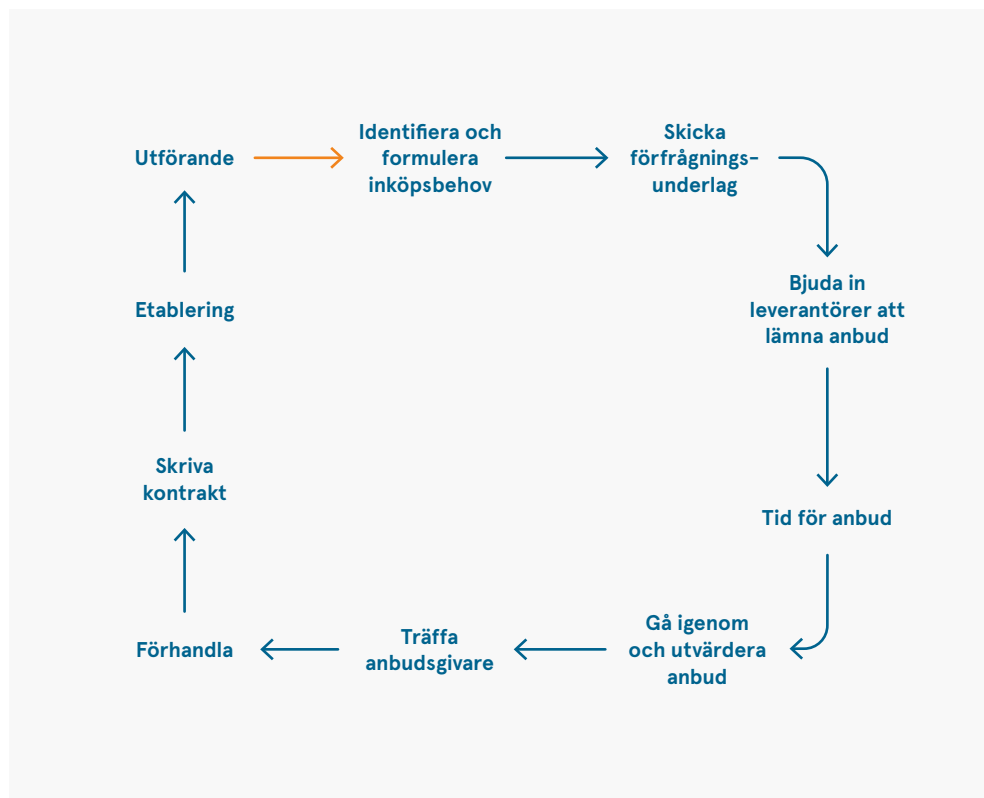
Ett tips är att anlita en konsult som stöd, med kompetens att genomföra den här typen av upphandlingar. Välj en konsult som är van vid att leda en grupp framåt och hålla ihop upphandlingsarbetet.

4.5 Sammanfattningsvis

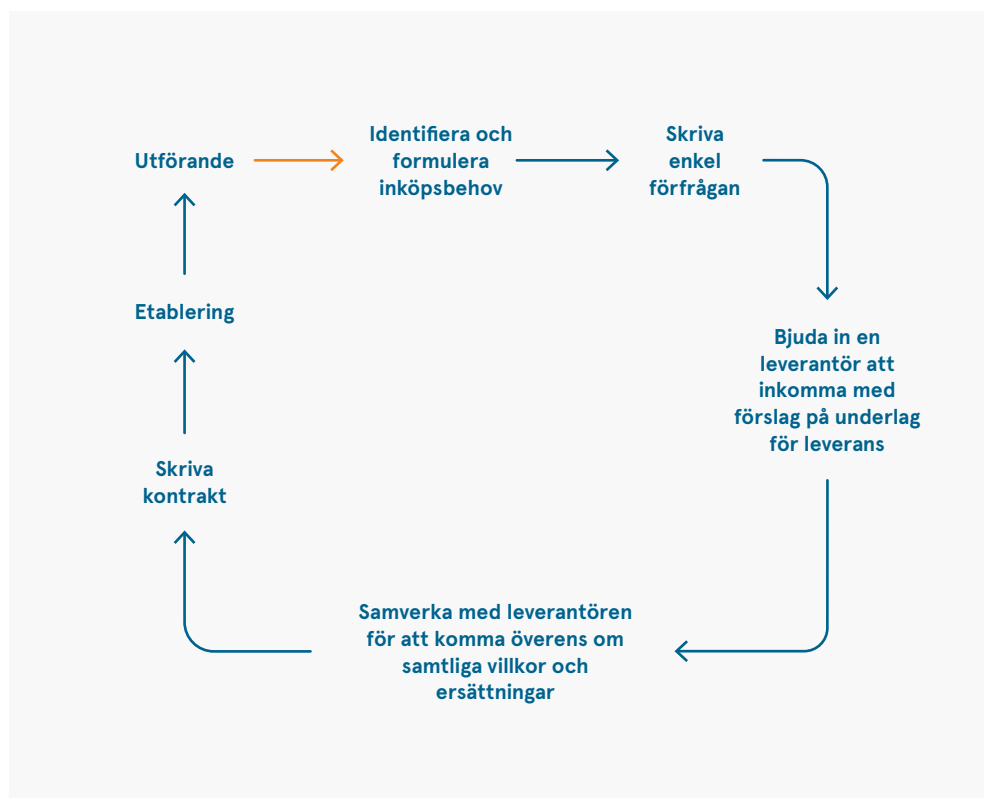
Dessa frågor behöver komma upp på bordet:

- Vad behöver vi, vad måste vi ha?
- Vad skulle vi vilja ha?
- Prioriteringsnivå – Vad är viktigt nu, sen eller inte alls?
- Vad förväntar vi oss för resultat?
- Vilka långsiktiga krav har vi?
- Vad vet vi inte?
- Hur ska/kan vi paketera behovet i olika avtal, utifrån:
 - Kapacitet för hantering av avtal
 - Marknaden
 - Stordriftsfördelar
 - Tider
- Vad får det kosta?
- Hur gör vi det och vem ansvarar för vad?

FIGUR 1 UPPHANDLINGSPROCESSEN – KONKURRENS



FIGUR 2 UPPHANDLINGSPROCESSEN – SAMRÅD



5. Komponera avtalet

Hos Aff – forum för förvaltning och service köper man "mall för mindre entreprenader" som är en vägledande, enkel Aff-mall. Med den kan man handla upp en total fastighetsförvaltning enligt de behov som ofta förekommer hos fastighetsägare med mindre omfattande bestånd. Med "total fastighetsförvaltning" menas här att mallen innehåller tjänsteområden för fastighetsteknik, ekonomisk förvaltning, städning, utemiljö, säkerhet med mera, i princip allt det som krävs för att förvalta en fastighet. Mallen utgör inte ett färdigt underlag utan behöver fyllas i och anpassas efter det specifika behovet. Med mallen följer även en kort instruktion som förklarar hur man tänkt att systemet ska användas.

5.1 Upphandlingsföreskrifter/ anbudsbrief

I Aff-mallen för Mindre entreprenader ingår något som kallas anbudsbrief, som du kan använda för att bjuda in leverantörer att delta i upphandlingen. Anbudsbrevet beskriver övergripande vad det är som ska upphandlas, vad anbudet måste innehålla och vilka krav en leverantör måste uppfylla för att få leverera det som efterfrågas. Vad det är som upphandlas är det som samtliga avtalsdokument faktiskt beskriver i detalj. Och för att en leverantör ska förstå om det är relevant att lämna anbud, om förfrågan innehåller ett efterfrågat behov som leverantören har förmågan och kapaciteten att tillgodose.

Mallen ger ingen vägledning för att beskriva hur upphandlingen ska gå till men att kort beskriva hur processen planeras är viktig information till anbudsgivare så de förstår vad de ska förvänta sig. Därför rekommenderas att en beställare beskriver detta. Exempel på sådant kan vara hur lång tid man tänker sig att processen kommer ta, om man tänker ringa runt till referenser, vilka tider beställaren kan tänka sig att ta emot anbudsgivare för visning och så vidare.

5.1.1 Krav på leverantörer och anbud

En privat fastighetsägare, som inte lyder under LOU (lagen om offentlig upphandling), ska ha klargjort vilka krav denne vill ställa på en leverantör och på de anbud som önskas, till exempel leverantörens ekonomiska förutsättningar, vilka priser som ska offereras i anbudet etcetera. Det är bra om dessa krav framgår tydligt, men bör samtidigt formuleras på ett sätt som öppnar upp för goda förhandlingar och en flexibilitet i processen för prövningen av inkomna anbud.

I upphandlingar som är styrda av LOU, kallas denna handling för upphandlingsföreskrifter och är ett mer omfattande dokument, innehållande information enligt de strikta krav som ställs på offentliga upphandlingar.

5.1.2 Jämförbara anbud

Det är viktigt att ställa krav på ett sätt som gör att de anbud som kommer in är formulerade så att de går att jämföra sinsemellan. Anbudsgivarnas erbjudande ska tydligt motsvara det som efterfrågas. I ett avtal för fastighetsteknik kommer ett antal tjänster och leveransvillkor efterfrågas, vilka ska ingå i entreprenaden till fast ersättning. Den fasta ersättningen som lämnas i samtliga anbud ska alltså kunna jämföras eftersom den innehåller exakt samma leverans. Hur fast ersättning definieras beskrivs i kontraktsformuläret.

Beställaren kommer också ha efterfrågat tjänster som ska ersättas rörligt, vanligen gäller det tjänster som inte har en tydlig omfattning. För att få in ersättningar som går att jämföra mellan anbuderna måste det vara tydligt hur rörlig ersättning definieras och vad som ska ingå i priserna. Definitionen ska finnas i kontraktsformuläret. För att få in så relevanta ersättningar som möjligt behöver också ungefärliga mängder beskrivas för tjänsterna. Det går att göra på olika sätt och benämns ibland "viktning". Att man gör det kan vara relevant för att leverantören ska få en förståelse för ungefär hur mycket av de olika prissatta arbetena som leverantören ska räkna med att leverera, samtidigt som de kan optimera sina priser, om de vet att något kommer köpas in väldigt mycket, ganska mycket eller lite. Exempelvis material är en sådan post som ofta ger lägre prissättning när stora mängder köps in i förhållande till små.

Exempel:

- Fast ersättning: Begär att anbudsgivarna lämnar en summa i enheten SEK per år, som ska motsvara den fasta ersättningen.
- Rörlig ersättning: För att kunna beräkna och jämföra den rörliga ersättningen krävs att det som köps in rörligt också viktas med en summa som motsvarar förväntad (men inte utlovad) inköpsmängd per år. Det kan handla om antal timmar man beräknar köpa avhjälpan underhåll avseende el, vvs, låstjänster etcetera, alltså tjänster som inte ska ingå i fast ersättning.

5.2 Kontraktet

I ett avtal är kontraktet det dokument som är överordnat övriga handlingar. Det innehåller samtliga legala entreprenadspecifika villkor – kommersiella villkor och ramar för avtalsparternas affärsförhållande. Kontraktet innehåller entreprenadspecifika villkor som behövs för det enskilda avtalet, vilka kompletterar (eller avviker ifrån) de allmänna bestämmelserna och ABFF 15.

Under upphandlingstiden kommer kontraktet att ha formatet av ett formulär

och därför kallas handlingen i fasen innan signering för 'kontraktsformulär'. Vid kontraktstecknande fylls alla relevanta uppgifter i, som leverantörsinformation och överenskomna ersättningar och eventuella överenskomna ändringar, och kommer på så vis att utgöra ett formellt kontrakt. Därefter i denna guide, kallas både 'kontraktsformulär' och 'kontrakt' för enkelhetens skull 'kontrakt'.

Kopplingen till Allmänna bestämmelser

Kontraktets struktur med rubriker och innehåll är uppbyggd på samma sätt som kapitelstrukturen i ABFF, vilket gör villkoren med kompletteringar och avsteg lättare att följa.

FIGUR 3 KOPPLINGEN MELLAN ALLMÄNNA BESTÄMMELSER OCH KONTRAKTET

ABFF15			Kontraktet	
			K0	Allmänt om entreprenaden
Kap 1	Omfattning	←→	K1	Omfattning
Kap 2	Utförande	←→	K2	Utförande
Kap 3	Organisation	←→	K3	Organisation
Kap 4	Tider	←→	K4	Tider
Kap 5	Ansvar	←→	K5	Ansvar
Kap 6	Ekonomi	←→	K6	Ekonomi
Kap 7	Avslutande statuskontroll	←→	K7	Avslutande statuskontroll
Kap 8	Avbeställning och hävning	←→	K8	Avbeställning och hävning
Kap 9	Twist	←→	K9	Twist
			K10	Övrigt
			K11	Undertecknande

I ett kontrakt är det många villkor som ska stipuleras. En hel del finns alltså redan uppställda i ABFF, till vilken kontraktet alltså blir en kompletterande, entreprenadspecifik handling med legala villkor.

5.2.1 Målsättningar

Inför upphandling ska målen med avtalet ha arbetats igenom för att de ska vara rimliga, mätbara och därmed möjliga att följa upp. Dessa beskrivs i kontraktet och kan handla om hållbarhet, minskat avhjälpande underhåll, leveranssäkerhet, trygghet för slutanvändare eller minskad energiförbrukning.

För att ge leverantören och beställaren möjlighet till rutiner för ett gott samarbete är det viktigt att tala om hur målen ska följas upp. Uppföljning kan göras genom rapportering och genomgång på möten, vid stickprovskontroller och så vidare.

För målsättningar som är kritiska för verksamheten, med stora konsekvenser om kraven inte följs, kan man (precis som för alla kritiska krav i avtalet) koppla på viten alternativt belöningar (incitament) för områden som är önskvärda.

5.2.2 Statuskontroller

Utförande av statuskontroller är relevant för att ta reda på och dokumentera statusen för de objekt som ingår i entreprenaden. Att ha koll på sina fastigheter är alltid relevant för en fastighetsägare och är en del av det företagsstrategiska arbetet. Statuskontroller kan ha till syfte att planera för behovet av utförande av åtgärder och i så fall vem som ska ansvara för dessa.

Utfallet i en statuskontroll används dels för att man behöver stämma av med kontraktsenliga fordringar, så att utlovad kvalitet hålls av leverantören utifrån kontraktet. Dels för att parterna ska vara överens om inledande förutsättningar att utgå ifrån i inledningen av entreprenaden.

Enligt ABFF kapitel 2, ska en inledande statuskontroll göras för att i början av entreprenaden undersöka och dokumentera status, vilket innebär att leverantören ska räkna in detta i sitt anbud.

Det föreskrivs även en valfri avslutande statuskontroll i ABFF kapitel 7, alltså en kontroll med syfte att avgöra om leverantören utfört kontraktsenliga fordringar. En avslutande statuskontroll ska endast göras om det föreskrivs i kontraktet. De brister som i en sådan kontroll dokumenteras har leverantören skyldighet att rätta till.

Statuskontroller kan även visa på andra brister som inte legat eller ligger inom leverantörens ansvar och inte ingår i entreprenaden. Den typen av brister står beställaren ansvarig för och kan själv välja om de ska avhjälpas eller inte.

En viktig skillnad i villkoren mellan inledande och avslutande statuskontroll enligt ABFF, är alltså att inledande ska ingå och avslutande ska endast ingå om kontraktet säger det.

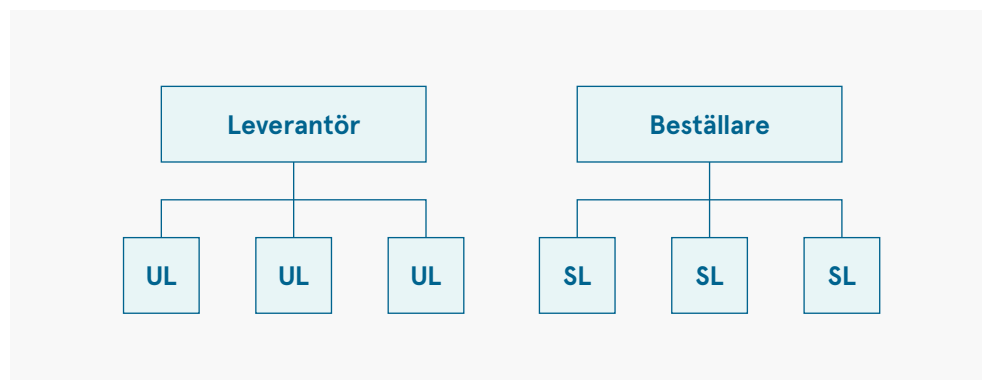
5.2.3 Sidoleverantörer

1. Sidoleverantör är en term definierad i Aff-definitioner 15

2. Underleverantör är en term definierad i Aff-definitioner 15

I kontraktet finns en kod med plats för att beskriva eventuella sidoleverantörer¹. Den informationen tydliggör avtalets gränssnitt mot andra avtal. När vi nu kommer in på sidoleverantörer är det viktigt att påtala skillnaden mellan en sidoleverantör (SL) och en underleverantör² (UL). En SL är en leverantör som beställaren har avtal med, och som alltså går sida vid sida med den leverantör som är part i aktuellt avtal. Det innebär att alla leverantörer som beställaren har avtal med är sidoleverantörer i förhållande till varandra. Den leverantör som är part i avtalet med beställaren kan tilldelas ett ansvar för att samordna SL, exempelvis avropa, kontrollera och följa upp SL, men i sådana fall är det SLs avtal med beställaren som är det som gäller och ska följas för de arbeten som SL utför.

En UL däremot, är leverantörens leverantör. Avtalet i den relationen gäller mellan leverantören och dess UL. En UL lyder därför gentemot beställaren under samma villkor som leverantören gör i aktuellt avtal. Det är den leverantören som är part i avtalet som är ansvarig för att kontraktsenliga fordringar efterlevs, och därmed allt det som leverantören ålägger UL att utföra. En leverantör som är part i avtalet med beställaren kan alltså aldrig hänvisa till en UL och peka på en UL som ansvarig för utfört arbete. Leverantören måste gentemot beställaren själv ta ansvar för allt en UL gör, inom ramen för entreprenaden – om inget annat överenskommits.



5.2.4 Tilläggsarbeten

I kontraktet ska även hanteringen av tilläggsarbeten³ samt hur rutinen ska se ut beskrivas. Tilläggsarbeten är per definition arbeten utöver kontraktsarbeten, men sägs utgöra en del av entreprenaden. Tilläggsarbeten är alltså arbeten eller tjänster som beställaren inte ramat in i sitt behov och därmed inte beskrivit som tjänster man avtalat att leverantören ska utföra. Man kan också tydligt ha avgränsat hur mycket av en tjänst som ska ingå som kontraktsarbete, vilket i sin tur innebär att beställningar utöver avtalad mängd tillkommer som tilläggsarbeten.

Exempel på tilläggsarbeten som ingår kan vara när man i kontraktshandlingarna tydlig beskrivit att ventilationsfilter ska bytas en gång per år. Men så inser beställaren att det behöver göras ett extra byte (utökning av avtalad tjänst), eller så vill man få hjälp med att installera nya säkerhetsdörrar till lägenheterna/lokalerna (helt ny tjänst som inte finns avtalad), och leverantören säger sig ha möjlighet att leverera och installera dörrarna. Dessa arbeten innebär då en extra kostnad för beställaren att få utförda. Leverantören har dock rätt att tacka nej till att utföra tilläggsarbeten, vilket skulle kunna hända om denne inte har resurser för detta eller om arbetet inte alls ingår i leverantörens tjänsteerbjudande i övrigt.

Viktigt att veta gällande tilläggsarbeten är att när en beställning av ett tilläggsarbete görs och leverantören kommer att utföra arbetet, ska leverantören skriftligen upplysa beställaren om att det är just ett tilläggsarbete och att arbetet därmed inte ingår i den avtalade ersättningen, utan kommer att faktureras extra. I annat fall kan det bli så att leverantören inte har rätt att ta ut särskild ersättning för sitt arbete. Dessa regler är ett skydd mot missförstånd mellan leverantör och beställare och står att finna i ABFF 15 kap 2.

5.2.5 Avropsregler

Avropsregler föreskrivs för arbeten som utförs oregelbundet, vanligen avhjälpande underhåll eller för arbeten som beställaren vill kunna bestämma från tid till annan när och om de ska utföras. Det är därför relevant att beskriva rutinerna för avrop. Det kan finnas krav på att enbart en specifik person får avropa, om avrop ska göras skriftligt eller kan göras muntligt, vilken information som måste framgå i ett avrop och så vidare.

5.2.6 Möten

I kontraktet ska startmöte och kontraktsmöten beskrivas. Grundläggande regler för dessa möten finns i ABFF15 kapitel 3, men där beskrivs inte hur ofta och när möten ska hållas samt vad som ska avhandlas. Det är regler som kan kompletteras med i kontraktet.

Startmöte hålls ofta i samband med kontraktsskrivning. Då går man igenom handlingarna och diskuterar eventuella oklarheter för att ta beslut om vad som verkligen gäller. Då går man också igenom hur etableringen/implementeringen ska se ut vilket kan handla om att leverantören exempelvis går parallellt med avlämnande leverantör, att information om kontaktuppgifter ska gå ut till slutanvändare eller att leverantören ska hinna anställa personal för arbetet. En etableringsperiod sträcker sig normalt över en till tre månader beroende på vad som är sagt, hur komplex entreprenaden är och hur marknaden ser ut. För riktigt stora entreprenader kan perioden vara ännu längre. Beställaren behöver ta beslut om tiden för etablering redan i sin upphandlingsstrategiska process för att beskriva dessa förväntningar i förfrågningsunderlaget.

Kontraktsmöte avhandlar de administrativa förutsättningarna i avtalet, alltså inte de operativa delarna, utan ekonomi och förändringar i avtalet som behöver beslutas av parternas ombud.

5.2.7 Viten

Syftet med viten är att understryka vad som är kritiskt i en leverans. Ett vanligt exempel är viteskrav gällande inställelsetider för påbörjande av akuta åtgärder, i synnerhet åtgärder som krävs för att skydda person och egendom. Till exempel om en person fastnar i en hiss och leverantören måste infinna sig på plats inom en timme enligt kraven i avtalet (sådana tider specificeras i handlingen Övergripande tjänstekrav, S6 Tider). Om inställelsetiden för påbörjande överskrider kan då ett vite utkrävas.

När det gäller viteskrav kan många beställare ibland gå för hårt fram med väldigt mycket och ibland höga viten. Sådant kan skrämja bort leverantörer vilket resulterar i att anbudet blir få och kanske dyra. Man ska också vara medveten om att viten inte är det enda som skyddar en beställare. Möjligheten att utkräva skadestånd finns också. Observera dock att enligt ABFF15 kap 5 § 1 kan inte skadestånd utkrävas om det finns ett avtalat viteskrav för en specifik händelse.

5.2.8 Försäkringar

Försäkringar är en väldigt viktig kostnads- och säkerhetsfråga och för avtal enligt Aff finns standardkrav på försäkringar i ABFF kap 5. Fastighetsägaren behöver dock ha koll på de egna försäkringarna för att inte skapa glapp eller överlapp mellan dessa och ställda krav i olika avtal. Ett glapp kan skapa en enorm skadestånd medan överlapp ger höga försäkringskostnader på sikt.

5.2.9 Ekonomi

Den i särklass viktigaste frågan i samtliga avtal är ekonomin eftersom det är den förutsättning som sätter alla ramar för fastighetsägarens möjligheter – dels till inköp, dels till omfattningen på den egna organisationen. Ekonomin är dessutom en djungel som ofta är svårforcerad på grund av alla krav och detaljer som ska stipuleras och ingå på olika sätt i ett avtal. Grundläggande ekonomiregler finns i ABFF kap 6. Även Aff-definitionerna hanterar flera ekonomiska begrepp, såsom à-pris, kontraktssumma och entreprenadsumma.

Ersättningsmodellen brukar vanligen formas så att ersättningen delas upp i två delar; fast ersättning och rörlig ersättning. Vilka tjänster och villkor som ersätts enligt vilken regel redogörs för i den gränsdragningslista som är integrerad i Övergripande tjänstekrav och i Tjänstebeskrivningarna. Regler och villkor för hur den fasta och den rörliga ersättningen ska se ut i detalj, ska beskrivas i kontraktet.

5.2.10 Avbeställning

Enligt ABFF15 kap 8, har beställaren rätt att helt eller delvis avbeställa avtalade arbeten som ännu inte utförts. Det kan exempelvis vara förutsättningar som ändras med ny beslutad kvalitetsnivå, eller nya tekniska installationer så att leverantören inte längre har kompetens för utförande. Alternativt kan behovet helt eller delvis försvinna. Det kan också vara behovet av vissa arbeten som av olika anledningar tillfälligt försvinner. En sådan situation kan exempelvis uppstå vid ombyggnation. Att beskriva vad det är som gäller vid avbeställning är en viktig del av ett kontrakt. Det är samtidigt väldigt viktigt att förstå att ABFF 15 kap 8, ger leverantören rätt till nedlagda kostnader, avvecklingskostnader och utebliven vinst vid avbeställning av

kontraktsarbeten. Den regeln är ett skydd för leverantören men det kan också bli en oerhörd belastning för ett kontrakt som under avtalsperioden plötsligt får nya förutsättningar. Det här innebär att villkoret behöver begränsas i tid på ett eller annat sätt.

EXEMPEL: Säg att det avtalats att ventilationsfiltren ska bytas två gånger varje år och bytet inklusive material ska ingå i den fasta ersättningen. Men under entreprenadens gång kommer man fram till att byten bara behöver ske en gång per år, i undantagsfall två gånger. En sådan insikt gör det inte ekonomiskt försvarbart att betala för två byten per år och istället avbeställs ett byte per år. Det innebär också att ett byte per år ska förhandlas bort ur den fasta ersättningen. Om leverantören redan köpt in nya filter för ett andra byte ska denne få ersättning för inköp av material och den vinst denne skulle fått ut för det arbete som skulle utförts men som inte utförts än. Reglerna innebär också att leverantören ska få ersättning för vinst för allt arbete som skulle utförts under resterande tid av avtalet, avseende byte av ventilationsfilter. Det är kanske inte rimligt utan istället kan man behöva beskriva att leverantörens rätt till ersättning vid avbeställning är begränsad i tid. Det gör man genom att ändra regeln, enligt ABFF15 kap 8 § 1, om rätten till ersättning för utebliven vinst för att den rätten ska upphöra efter att tjänsten slutar levereras. En sån ändring ska ge leverantören rätt till ersättning under den tid som arbetet utförs, samtidigt som leverantören är skyddad för plötsliga avbeställningar, och istället får tid att säga upp eller omförflytta personal när omfattningen av arbetet justeras nedåt. Det gör att båda parter är skyddade mot orimliga kostnader.

5.3 Tjänstebeskrivningarna och övergripande tjänstekrav

I beskrivningsdokumenten övergripande tjänstekraven, S, och tjänstebeskrivningarna, med tjänsteområden strukturerade som SA–SK, beskrivs de tjänster som leverantören ska utföra och alla övriga praktiska krav som ställs på själva leveransen. De tjänster som beskrivs i tjänstebeskrivningarna där ansvaret ligger på leverantören är kontraktsarbeten, vilket innebär att leverantören har en skyldighet och exklusiv⁴ rätt till utförandet (beställaren kan inte uppdra åt annan leverantör att utföra kontraktsarbeten).

För de tjänsteområden som finns i mallen för mindre entreprenader har man tagit fram omfattande exempeltexter som en användare kan ha stor nytta av vid formulering av sitt avtal. Till detta har också lagts rådstexter som är avsedda att ge användaren råd och vägledning kring hur man ska tänka för att dels använda strukturen och mallen rätt, dels för att förstå vad som avses och ibland vad som inte ska behandlas. Exempeltexterna är avsedda som tämligen kompletta förslag men måste alltid anpassas efter behovet. Dessutom finns många detaljer i kraven som inte är angivna, ett vanligt exempel är frekvenser som alltså måste beskrivas av användaren själv. Det är alltid relevant att se över exempeltexterna för att förstå om man som beställare har krav på mer eller mindre än vad som anges. Ibland måste alltså en hel del exempelkrav tas bort eftersom de inte ska ingå i avtalet då antingen beställaren utför tjänsterna i egen regi eller har en annan leverantör som ansvarar för dem. Ibland måste en del tjänster läggas till eftersom de i mallen angivna kraven inte är tillräckliga utifrån beställarens behov. Dessutom måste tjänsterna som plockas från exempeltexterna kompletteras med vissa detaljer och ibland utökas med fler krav på tjänsterna.

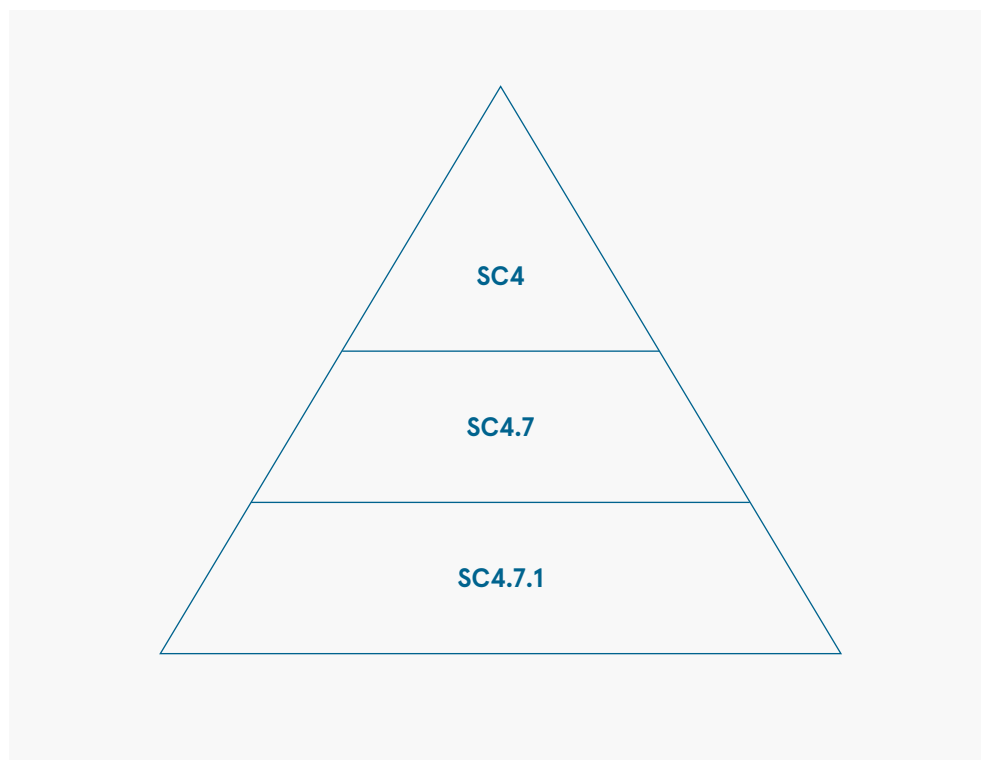
4 Exklusivitet är en term definierad i Aff-definitioner 15

Tjänstebeskrivningarna och de övergripande tjänstekraven innehåller:

- Koder och rubriker.
- Krav på arbetsuppgifterna/tjänsterna.
- Vilka objekt som kraven avser och andra förutsättningar för tjänsterna.
- Gränsdragningslista som visar vem som är ansvarig för att kravet uppfylls och hur arbetet ersätts.

Strukturen i tjänstebeskrivningarna och de övergripande tjänstekraven är uppbyggd så att aktuella krav på tjänster, vilka avser samtliga byggnadsdelar och installationer som ingår i entreprenaden, anges direkt under den mest övergripande koden. I exempelvis tjänsteområde SC Fastighetsteknik representeras av SC och omfattar således (på grund av pyramidregeln) alla underliggande SC-koder. Ett konkret exempel på det är invändig tillsyn av både ytskikt och fastighetsinstallationer. Detta betyder att de krav på tjänster som omfattar alla objekt inom ramen för entreprenaden kan beskrivas direkt i koden SC. Om tillsyn enbart ska avse ytskikt i utrymmen eller om kravet för tillsyn av ytskikt skiljer sig från kraven på tillsyn generellt, så beskrivs kravet för ytskikt i SC3.

FIGUR 4 PYRAMIDREGLN



I denna guide beskrivs hela eller de delar ur de tjänsteområden som behövs för en komplett leverans av en tjänsteentreprenad för fastighetsteknik, med förklaringar gällande beskrivningar som omfattar tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll.

I de olika tjänsteområdena finns möjlighet att beskriva olika förutsättningar för tjänsterna som vilka objekt tjänsterna ska utföras på, om det är några särskilda regelverk/rekommendationer som ska följas eller om det finns särskilda gränssnitt att beakta. Exempelvis gränsdragningslistor i hyresavtal.

I en tjänsteentreprenad som avser fastighetsteknik är det tjänsteområdet *SC Fastighetsteknik* som är centralt, men flera andra tjänsteområden kommer delvis att behöva integreras i avtalet för en komplett leverans. Dessa är:

- SB Fastighetsförvaltning
- SG Säkerhet
- SH Kundtjänst

5.3.1 Övergripande tjänstekrav

De övergripande tjänstekraven rubriceras S Stödverksamhet, och delas upp i underkoderna S1–S6. I dessa koder beskrivs allmänt hållna leveransspecifika krav som gäller för alla tjänster i entreprenaden, vilka ska betraktas som att de hierarkiskt sett gäller över samtliga tjänsteområdenas koder SA till SJ.

FIGUR 5 KODSTRUKTUREN I ÖVERGRIPANDE TJÄNSTEKRAV

Kod	Rubrik
S1	Utförande
S2	Material och varor
S3	Tillhandahållanden, hjälpmedel, m.m.
S4	Personal
S5	Kommunikation och dokumentation
S6	Tider

S1 – anges generella utförandekrav, i form av krav på kvalitet och miljö. Man kan också behöva reglera vilka krav som ställs på leverantörens nyttjande av underleverantörer, hur alla inköp för beställarens räkning ska regleras, vad beställaren ställer för krav både uppstart och avlämning av entreprenaden, det vill säga innan leverantören påbörjar arbetet och när avtalet ska upphöra samt hur det avfall som genereras i entreprenaden ska hanteras.

S2 – samtliga krav på material och varor. Hantering, miljö- och kvalitetskrav och ersättningsmodeller.

Vad som utgör lämplig ersättning för material varierar beroende på typen av material. Vanligen ingår förbrukningsmaterial⁵ i fast ersättning med undantag för ventilationsfilter och halkbekämpningsmedel (vid snöröjning) som ofta ersätts rörligt. Ljuskällor brukar också ersättas rörligt. I Aff ingår som grundregel inte material och varor alls, inte ens hanteringen av material och varor, vilket innebär att det är något användaren måste lägga till. Se den dispositiva regeln i ABFF 15 kap 1 § 11.

S3 – vem som tillhandahåller vad, exempelvis utrymmen, handlingar, försörjningsmedia och system.

Vid uppstart av en entreprenad behöver leverantören få tillgång till de handlingar och uppgifter som är relevanta för entreprenaden. Här kan hyresavtal, nycklar/taggar, koder till larm med mera ingå och ansvaret för den överlämningen beskrivs i S3. Precis som de rapporter och andra handlingar som ska upprättas och överlämnas av leverantören till beställaren under kontraktstiden. Kraven på rapporter ska dock specificeras och beskrivas i S5.

⁵ Förbrukningsmaterial är en term definierad i Aff-definitioner 15

Ibland tillhandahåller beställaren utrymmen till leverantören, som parkeringsplats eller personalutrymmen. Sådana förutsättningar är viktiga och villkoren som de omfattas av är relevanta att beskriva. Till exempel om leverantören får nyttja en specifik parkeringsplats och om de ska erlägga en ersättning för den.

I S3 beskrivs även om beställaren tillhandahåller något system som leverantören ska använda sig av eller om det finns krav på att leverantören ska använda sig av ett system som eventuellt beställaren kan hämta information ifrån. Exempelvis kan det gälla registrering av arbetsordrar eller liknande. Detta är vanligt framför allt i ekonomisk förvaltning.

S4 – olika krav på personal

För att få rätt kvalitet på leveransen kan man som beställare ställa krav på kompetenser och behörigheter för leverantörens personal vilka ska arbeta med entreprenaden. Det kan handla om exempelvis utbildningar, behörigheter och språkkunskaper personalen ska ha. Det kan också ställas krav på att personalen ska kunna identifiera sig.

S5 – hur rapporteringen ska se ut och annan kommunikation inom ramen för entreprenaden (olika möten för operativa frågor och beslut)

I S5 redovisas de krav som ställs på kommunikation, dokumentation och rapportering som rör själva entreprenaden (entreprenadrapportering). Exempelvis omfattningen av avhjälpande underhåll och tilläggsarbeten. Finns krav på annan rapportering är detta en lämplig plats för en sammanställning av krav på samtliga rapporter som leverantören ska ansvara för i stället för att sprida ut dem i olika tjänsteområden.

Det är också vanligt att man ställer krav på driftmöten och hur ofta de ska hållas, vad som ska avhandlas och vilka som ska delta. På driftmöten stämmer parterna löpande av hur entreprenaden går gällande operativa frågeställningar. Andra krav som kan vara relevanta att ställa på leverantören är krav på bemötande, återrapportering och så vidare.

S6 – övergripande tidskrav – arbetstider, öppettider med mera.

Tjänsteentreprenader är ofta villkorade med tider när kontraktsarbetena ska och/eller får utföras. Det handlar om generella arbetstider med vilka tider och dagar i veckan som anses utgöra normal arbetstid. Ett exempel på det kan vara måndag till fredag, kl. 07.00–16.00. Det handlar även om det finns specifika dagar under året som räknas som arbetsfria dagar i entreprenaden. Arbetsfria dagar anges normalt som: lördagar, söndagar, trettondagen, långfredagen, annandag påsk, första maj, Kristihimmelsfärdsdag, Sveriges nationaldag, midsommarafton, julafton, juldagen, annandag jul, nyårsafton och nyårsdagen.

Det kan även finnas krav på specifika avvikande tidsregler för utförande av vissa arbetsuppgifter (exempelvis störande arbeten, jour med mera) som måste framgå. Exempelvis kan leverantören, under icke normal arbetstid, ha beredskap för avhjälpande underhåll i form av utförande av akuta åtgärder.

5.3.2 Tjänstebeskrivningarna

Denna del av guiden som omfattar tjänsteområdena inleds med att förklara hur SC Fastighetsteknik byggs upp, just för att det är det tjänsteområde som är i fokus för denna typ av entreprenad. Efter det kommer vägledningen att ta er igenom övriga delar ur de andra tjänsteområdena som behöver beaktas och inkluderas.

Leveransen har ett gränssnitt mot objekt, i synnerhet inom enskilda utrymmen, som fastighetsägaren/beställaren inte ansvarar för. Det kan vara eventuella verksamheter som bedrivs i fastigheten som enskilda bostadsrättshavare och bostadshyresgäster ansvarar för. Ett vanligt sätt att hålla reda på vem som ansvarar för vad är att upprätta gränsdragningslistor i hyres- och bostadsrättsavtal.

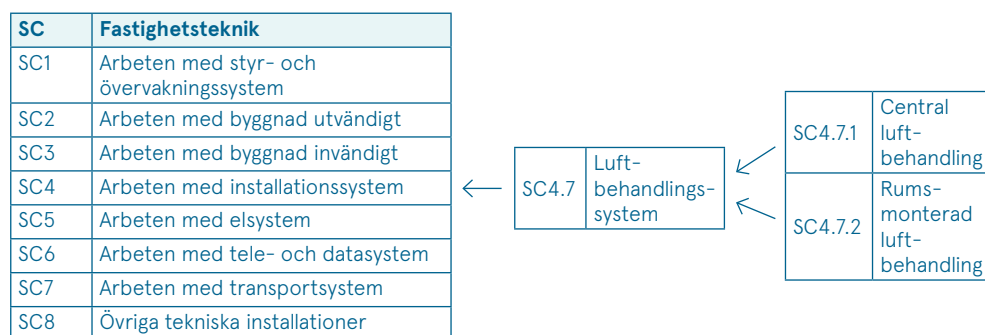
Avtalsmässigt är det gränsdragningslistan i tjänstebeskrivningarna tillsammans med objektsbeskrivningarna som svarar på vilken installation som ingår i entreprenaden. Fastighetsteknik omfattar vanligtvis det som normalt betraktas som fastighetsinstallationer – de objekt som fastighetsägaren ansvarar för.

5.3.2.1 SC Fastighetsteknik

Tjänsteområdet Fastighetsteknik är det tjänsteområde som omfattar arbeten med de fastighetstekniska installationerna och har ett visst gränssnitt mot tjänsteområde SG Säkerhet, i vilket arbeten med de installationer som är kopplade till säkerhet beskrivs. Exempel på det senare är utrustning för brandskydd som i viss utsträckning utgörs av installationer som är en del av fastigheten, och arbeten på den typen av utrustning ska alltså ligga i SG. Allt som är att betrakta som säkerhet samlas i tjänsteområde SG Säkerhet. När det finns drift- och underhållsinstruktioner för vägledning i arbetet ska det anges i området för förutsättningar för tjänsten.

Övergripande, direkt i koden SC läggs vanligen de krav och förutsättningar som generellt omfattar samtliga tjänster och objekt, relaterade till tjänsteområdet, såsom tillsyn av objekten och avhjälpande underhåll.

FIGUR 6 TJÄNSTEOMRÅDE SC, MED ETT EXEMPEL PÅ MER DJUPLODANDE KODNIVÅER I SC4



SC1 Arbeten med styr- och övervakningssystem

Då styr- och övervakningssystem ofta är integrerade i flera fastighetstekniska system har krav på arbeten med dessa samlats i koden SC1, trots att de alltså omfattar system som beskrivs under andra koder i tjänsteområdet. Det som ska beskrivas i denna kod omfattar tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll på både hård- och mjukvara inklusive mätaravläsningar. Vilket installerat styr- och övervakningssystem som tjänsterna ska utföras på är viktig information för en leverantör. Sådana tekniska specifikationer hör hemma i Objektsbeskrivningen.

SC2 Arbeten med byggnad utvändigt

De tjänster som beskrivs i SC2, avser krav på fastighetens väderskydd som fasader och tak (inklusive fönster, dörrar, balkonger osv). Förutom tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll av ytskikt och tak- och fasadutrustning, ingår även snö- och isräjning på tak. Kraven för snö och is är särskilt viktiga att få till på ett tydligt sätt

6 Branschorganisationen Fastighetsägarna anordnar utbildningari fastighetsägarens ansvar och erbjuder sina medlemmar skrifter med information för olika fastighetsägare, däribland "Fastighetsägarens ansvar".

då konsekvensen för skada på tredje person annars kan bli stor och alltså innebär ett viktigt ansvar som ligger på fastighetsägaren⁶. När det snöar mycket eller ligger mycket snö på taken och det börjar töa uppkommer en större risk för nedfall av snö och is, vilket kan kräva en daglig tillsyn och sådant är viktigt att få med. Bedömer leverantören att det finns en risk för nedfall ska avspärningar göras omedelbart innan istappar och snö kan tas bort. Tänk på att det också är viktigt att beskriva ansvaret för att skydda förbipasserande och deras egendom, exempelvis bilar. När det gäller takskottning är det bra att tänka på att begära att leverantören ska rapportera när takskottning behövs vilket upptäcks vid tillsyn, för att beställaren ska kunna avropa tjänsten vid behov. Tänk på att beakta risken för skador på taket som kan uppkomma antingen av snötyngden, vilket är beställarens ansvar vid avropskrav, eller av leverantörens oförsiktiga arbete med takskottningen, vilket är leverantörens ansvar.

Ibland lägger man samtliga snörelaterade tjänster på sidoleverantör men där leverantören för just en fastighetsteknikentreprenad har tillsyns- och avspärningsansvaret, i kombination med avropsansvar gällande tjänster som ska utföras av sidoleverantörer, vilket i så fall ska beskrivas i underlaget. Korrekt kod för beskrivning av avropsansvar är egentligen SA3.1, men kravet kan också skrivas in i SC2, och då gärna med hänvisning till samordningsreglerna i SA3.1.

Snöröjning och halkbekämpning på mark är också viktiga tjänster men betraktas inte som tjänster som avser fastighetsteknik och ska därför inte beskrivas i tjänsteområde SC, utan i tjänsteområde SD Utemiljö. I denna guide går vi inte in på utemiljön.

Invändiga dörrar (dörrar innanför fasad) tillhör SC3. Säkerhetssystem med koppling till dörr i fasad återfinns i tjänsteområde SG2 Teknisk bevakning. Fönster (i fasad) ingår i denna del av tjänsteområdet medan arbeten med invändiga glaspartier/fönster beskrivs i SC3 Byggnad invändigt. Observera att rengöring av fönster och andra ytskikt återfinns i tjänsteområde SE Städning.

En viktig del av tjänsterna är funktionskontroller vilket handlar om att funktionen ska kontrolleras för att leverantören ska avgöra om objekten fungerar som de ska. Det kan handla om att fönster och dörrar ska sluta tätt, att de går att öppna som de ska, att dörrstängare fungerar, att handtag och andra beslag inte är trasiga eller skeva. Det är viktigt att funktionskontroller görs med jämna mellanrum, men inte för ofta då det kan bli kostnadsdrivande.

Vad gäller städning av trapphus och invändig klottersanering hör dessa tjänster till tjänsteområde SE städning.

SC3 Arbeten med byggnad invändigt

Tjänster omfattande byggnad invändigt avser tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll av ytskikt (golv, vägg och tak), inredning och inredningsdetaljer i samtliga utrymmen invändigt i byggnaden.

Utrymmen delas in i:

7 Driftutrymme är en term definierad i Aff-definitioner 15

8 Gemensamt utrymme är en term definierad i Aff-definitioner 15

9 Enskilt utrymme är en term definierad i Aff-definitioner 15

- Driftutrymmen⁷ – utrymme som försörjer fastigheten med media eller används för skötsel av fastighet
- Gemensamma utrymmen⁸ – utrymmen som används av slutanvändare gemensamt och ofta även är tillgängliga för utomstående
- Enskilda utrymmen⁹ – utrymmen som brukas av enskild, vanligast är bostad
- Övriga utrymmen – kan vara utrymmen som vindar och krypgrunder

Inventarier och annat som tillhör den fastighetsanknutna verksamheten återfinns i viss utsträckning i tjänsteområde SF Verksamhetsservice. Städning invändigt av ytskikt återfinns i tjänsteområdet SE Städning (låg i tidigare versioner av Aff inom denna kod). Ytskikt och inredningsdetaljer kopplade till säkerhet, exempelvis branddörrar och brandavskiljande partier inklusive beslagning, glasning, motor-drivna dörröppnare, stängningsautomatik och tätningar hanteras i tjänsteområde SG1 Brandskyddsarbete.

SC4 Arbeten med installationssystem

Fastighetstekniska tjänster i SC4 täcker in tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll av de stora centrala system som försörjer fastigheten med vatten, tilluft, kyla och värme samt de system som avlägsnar förbrukad media som avloppsvatten, frånluft och förbränningsgaser.

De system som berörs i denna kod är alltså VA-, VVS-, kyl- och processmedie-system, avloppsvattensystem, värmesystem och luftbehandlingssystem. Exempel på tjänster är byte av luftfilter vilket med fördel kan läggas in i fast ersättning med ett byte per år och en möjlighet för beställaren att avropa fler byten till rörlig ersättning om det skulle behövas.

Något att vara observant på när det gäller SC4 är att de delar av systemen som ligger utanför byggnaden också beskrivs i SC4.1 Nät i mark. Det innebär alltså att alla komponenter som tillhör systemen beskrivs inom denna kod. I övrigt går gränsen för SC vid byggnaden vilket innebär att tjänster som ska utföras på objekt på fastigheten utanför byggnadens gränser beskrivs i SD Utemiljö. Liknande undantag hittar man även till viss del i SC5 (se nedan). Orsaken till detta är att undvika att krav på tjänster som avser ett och samma system sprids ut i två olika tjänsteområden.

SC5 Arbeten med elsystem

De tjänster som beskrivs i SC5 avser elsystem i byggnad och el i utrustning i utemiljön, inklusive utvändiga delar av ställverk, vilken alltså ska redovisas här och inte i tjänsteområde SD Utemiljö.

Något som är arbetskrävande och därför kan bli kostnadsdrivande är hantering och byte av ljuskällor, i synnerhet vad gäller äldre modeller av ljuskällor. LED-tekniken minskar behoven av byte. Byte av ljuskällor är viktigt för en väl fungerande fastighet och blir därför en viktig tjänst i en tjänsteentreprenad. Ofta upptäcks trasiga ljuskällor vid tillsyn och kan enkelt bytas direkt om inte beställning av ljuskälla krävs. Här bör man som beställare fundera på vilket material som är rimligt för leverantören att lagrhålla. Observera att själva ljuskällan är material för vilket man hittar villkor i Övergripande tjänstekrav, S2.

En avgränsning i SC5 är att tjänster gällande nödbelysningsanläggning räknas till säkerhetsområdet och ska därför beskrivas i tjänsteområde SG Säkerhet.

SC6 Arbeten med tele- och datasystem

Avser objekt som svagströmssystem (exklusive brandlarm och andra svagströmssystem kring inbrottslarm), patientsignalsystem och dylikt.

SC6 avser tjänster som är begränsade i Aff-avtal. Aff-systemet täcker inte in IT-system, datorer eller IT-tjänster vilket gör att det som blir kvar är fasta kablage med mera för IT-systemen. De IT-system som är integrerade i fastighetssystemen hanteras i SC1.

SC7 Arbeten med transportsystem

Denna del av tjänsteområdet begränsas till hissar, rulltrappor, lyftanläggningar och system för saktransporter. Observera förekomsten av BFS 2011:12, Boverkets författningssamling med föreskrifter och allmänna råd om hissar och vissa andra motordrivna anordningar.

SC8 Arbeten med övriga tekniska installationer

Denna del av tjänsteområdet täcker in sådana fastighetsinstallationer och byggdelar i övrigt som inte inkluderas i rubrikerna ovan, i synnerhet anläggningar för avfallshandtering, vitvaror och storköksutrustning. Det går även att lägga till egna rubriker för fastighetstekniska installationer.

Observera att SC8.1 Anläggningar för avfallshantering inte inkluderar borttransport eller skifte av säck/kärl, sådana tjänster beskrivs i tjänsteområde Verksamhetsservice SF4 Avfallshantering. Avfallsutrustning utvändigt hanteras av SD4.8 Utrustning och utrymmen för avfallshantering. Samma typ av avfallsbehållare kan hanteras både i SC8.1 och SD4.8 beroende på om kärlet står inomhus eller utomhus.

SC8.3 Storköksutrustning omfattar inte mindre kök med enklare vitvaror som mikrovågsugn, kyl, frys diskmaskin med mera. Dessa vitvaror ingår i Aff-kod SC8.2 Vitvaror. Kylsystem till köksutrustning/kylutrymme redovisas under SC4.5.

5.3.2.2 SB Fastighetsförvaltning

För att skapa en komplett leverans gällande fastighetsförvaltning fastighetsteknik behöver man inkludera vissa koder ifrån SB Fastighetsförvaltning. Dessa koder är:

- SB3 Teknisk förvaltning
 - SB3.3 Energioptimering
 - SB3.4 Planering och styrning av underhåll
 - SB3.4.1 Underhållsplanering
 - SB3.5 Jour/beredskap
- SB4 Fastighetsadministration
 - SB 4.1 Fastighetsrapportering
- SB5 Myndighetskrav
 - SB5.2 Myndighetsbesiktningar

Tjänsteområdet Fastighetsförvaltning har haft en central roll inom Aff sedan systemet lanserades 1995 och i senaste versionen av Aff lyftes fastighetsförvaltningen fram som ett eget tjänsteområde.

En utmaning med fastighetsförvaltningen är att det finns en del gränssnitt mot beställarens egna verksamhet. För fastighetsägare med förhållandevis litet bestånd, exempelvis bostadsrättsföreningar där det vanligaste scenariot är att lägga ut allting på entreprenad, är dessa gränssnitt begränsade på grund av en begränsad organisation som utför tjänster avseende fastighetsförvaltning i egen regi.

Tjänster inkluderade i fastighetsförvaltning har vissa gränssnitt mot regelverket ABK, (Allmänna Bestämmelser för Konsultuppdrag inom arkitekt- och ingenjörsverksamhet), som används för att handla upp tekniska konsulter i framför allt olika bygg- och anläggningsprojekt, främst omfattande projektledare, arkitekter och projektörer. Konkreta exempel på vad inom SB Fastighetsförvaltning som angränsar till ABK, och därmed riskerar att omfattas av beställarens andra avtal är SB3 Teknisk förvaltning, SB6 Medverkan i projekt och SB7 Fastighetsrådgivning.

SB3 Teknisk förvaltning

Tumregeln i detta tjänsteområde avses just fastighetsförvaltningstjänster, inkluderande bland annat planering och styrning som en viktig del i arbetet med drift och underhåll av fastigheter. Sådana tjänster omfattar upprättande av underhållsplaner, hantering av teknisk dokumentation och andra administrativa tjänster. I planering och styrning inkluderas ofta även krav på övergripande tillsyn av fastigheterna med syftet att uppdaga brister och åtgärdsbehov på fastighetsinstallationer, mark och byggnad. Denna tillsyn ligger väldigt nära andra mer specifika tillsynsaktiviteter som beskrivs i tjänsteområdena SC Fastighetsteknik och SD Utemiljö. Därför behöver man vara medveten om det glapp eller överlapp man skapar i och med kombinationer av krav i de olika tjänsteområdena och ta vara på den flexibilitet detta gränssnitt ger upphov till. Exempelvis kan man vilja styra kraven mot att en förvaltare ansvarar för en övergripande tillsyn, oberoende av den mer specifika tillsyn som måste utföras av en operativ funktion, exempelvis en fastighetsskötare som direkt kan åtgärda vissa problem.

Faktiskt genomförande av drift och avhjälpande underhåll beskrivs främst inom tjänsteområde SC Fastighetsteknik och SG Säkerhet. Vad avser faktiskt genomförande av planerat underhåll behandlas normalt den typen av tjänster inom ramen för upphandlingsregelverken AB och ABT, och vanligtvis inte i Aff.

I SB 3.5 beskrivs krav på det administrativa arbetet avseende jour och beredskap och ansvaret för att finnas tillgänglig för att ta emot och hantera service- eller felanmälningar. Det faktiska utförandet av avhjälpande åtgärder ligger främst i tjänsteområdena SC Fastighetsteknik och SG Säkerhet. Begreppen jour och beredskap är inte definierade i Aff, men vedertaget är att jour ges innebörden att personal ska finnas på arbetsplatsen, medan beredskap istället innebär att personal ska vara beredd att rycka ut med kort varsel för utförande av arbetsuppgifter. Hur snabba inställelsetider man som beställare kräver för mer eller mindre akuta ärenden är enormt viktigt att specificera. Dessa krav brukar man samla i koden för tider, S6, i de övergripande tjänstekraven. Beskrivningar av mottagandet och hanteringen av serviceanmälningar hör hemma i SH Kundtjänst.

SB4 Fastighetsadministration

Observera att tjänster inom SB4 Fastighetsadministration har ett antal gränssnitt mot andra tjänsteområden i Aff och mot tjänster som inte ligger inom Aff-systemet. Det blir därför en viss utmaning att beskriva tjänster inom SB4 korrekt och vi rekommenderar vägledning för användaren som finns i Aff-systemets råd- och exempeltexter.

Inom en entreprenad som avser fastighetsteknik är det vanligen endast SB4.2 Försäkringar som aktualiseras. Tjänsterna handlar om att vid uppkomna skador genomföra skadebesiktning och rapportera till beställaren för att sen eventuellt göra skadeanmälan till försäkringsbolag och medverka vid skadereglering.

SB5 Myndighetskrav

Kraven som beskrivs i SB5 har en viktig avgränsning då de som grundregel utgör fastighetsägarens ansvar¹⁰, och omfattar många olika typer av myndighetskrav som påverkar en fastighetsägare.

Tjänsterna omfattar den hantering som krävs för uppföljning, kontroll och systematisering runt myndighetskraven, exempelvis fastighetsägarens egenkontroll samt ordning och reda kring dessa frågor. Myndighetsbesiktningar kräver oftast att utföraren är ackrediterad och har erforderliga tillstånd, varför denna typ av besikt-

¹⁰ Branschorganisationen Fastighetsägarna anordnar utbildningar i fastighetsägarens ansvar och erbjuder sina medlemmar skriftligt med information för olika fastighetsägare, däribland "Fastighetsägarens ansvar".

ningspersoner (nästan) alltid är sidoleverantörer (ibland underleverantörer) till den leverantör som har förvaltningsentreprenaden, eftersom de sällan ingår i en ordinarie organisation hos den generelle driftleverantören. Ingår det i entreprenaden att ansvara för myndighetsbesiktning anges det i SB5.2, Alternativt att myndighetsbesiktningen läggs in i det tjänsteområde den annars avser. Exempelvis kan besiktning av hissar läggas in i tjänsteområde SC7.1 Hissar.

5.3.2.3 SG Säkerhet

Säkerhet utgör ett specialområde där beskrivningar av tjänster som ur någon aspekt handlar om att skydda personer och egendom samlats. Det gör att tjänsterna täcker in flera olika områden som brandskydd, nyckelhantering, personell och teknisk bevakning, och inkluderar en del fastighetsinstallationer som sprinklers, brandlarm och rökluckor med funktioner som syftar till att trygga säkerheten för personer och egendom.

Det kan vara en utmaning att få en tydlig gränsdragning i ansvarsfrågan i detta tjänsteområde då säkerhetstjänster omfattar både slutanvändare och fastighetsägare. I fastighetsägarens ansvar ingår bland annat att säkerställa att gemensamma utrymningsvägar är tydligt markerade och fria. Slut användaren ska göra utrymningsövningar och har inom egna ytor dessutom ofta ansvar för att hålla utrymningsvägar fria.

För fastighetsteknikentreprenader ingår oftast:

- SG Säkerhet
 - SG1 Brandskyddsarbete
 - SG1.2 Brandskyddstekniska installationer
 - SG1.2.1 System för branddetektering och brandlarm
 - SG2 Teknisk bevakning
 - SG2.1 Tillträdesskydd

I entreprenader för fastighetsteknik är det vanligt att SBA, systematiskt brandskyddsarbete ingår. Här är det viktigt att tydliggöra gränssnittet mot fastighetsägarens och slutanvändarnas ansvar. I övrigt är det viktigt att tillsyn, skötsel och avhjälpande underhåll utförs på de tekniska installationerna omfattande både brand- och tillträdesskydd.

Relevanta gränssnitt mot andra tjänsteområden är installationer som exempelvis ventilation, som återfinns i SC Fastighetsteknik SC4.7, med undantag för ventilationssystemens brandspjäll, som istället beskrivs i SG Säkerhet, eftersom brandspjällens syfte är att skydda person och egendom vid brand och rökutveckling. Ett annat exempel är den delen av ronderingen som syftar till att bevaka och som alltså blir en säkerhetstjänst.

5.3.2.4 SH Kundtjänst

För de entreprenader som omfattar utförande av avhjälpande underhåll kommer SH Kundtjänst finnas med i en viss omfattning. Leverantören behöver nämligen ha en mottagare för serviceanmälan (eller felanmälan) som beställaren måste krävställa. Det som ska beskrivas är i första hand hur felanmälan ska kunna göras, ansvaret för att slutanvändare ska informeras om vem de ska vända sig till och hur de ska gå tillväga vid problem. Dessutom hur statistik över felanmälningar ska redovisas för beställaren.

Ofta behövs ett nummer och en mottagare för slutanvändarna att ringa när det

uppstår problem, vilket leder till en kundtjänst. Alternativ är att göra felanmälan via mejl, i en app eller webbaserat system. Denna information ska sen leda till att en order går ut till rätt leverantör för åtgärdande av felet.

Lägger man kundtjänsten på leverantören är det viktigt att fundera på hur man ska göra på tider utanför normal arbetstid (kontorstid). Ska leverantören ta emot och fördela felanmälan alla tider, eller bara utanför normal arbetstid, eller bara under kontorstid? Och vem tar i så fall emot felanmälan på tider när leverantören inte ansvarar för det?

5.4 Objektbeskrivningarna

Objektsbeskrivningen är en viktig del i ett Aff-avtal och anger i huvudsak den fysiska omfattningen i en tjänstentreprenad. Den samverkar också med tjänstebeskrivningarna och de övergripande tjänstekraven på så sätt att tjänstebeskrivningarna och de övergripande tjänstekraven beskriver entreprenadens innehåll genom att de anger vad som ska göras (tjänsten) och på vad (generella objekt) medan objektsbeskrivningen anger dels antal objekt men specificerar också objekten genom att beskriva installationstyp, antal/mängd och eventuellt även vilken status.

EXEMPEL:

Specifikation av ventilationssystem. Att byta ventilationsfilter utgör själva tjänsten (som anges i tjänstebeskrivningen). Vilka system som finns, hur många och var de är placerade beskriver objekten som tjänsterna ska utföras på (objektbeskrivningen). Detta samband mellan tjänste- och objektsbeskrivning innebär att det är tjänstebeskrivningarna som styr vad som blir objektsbeskrivningen eftersom det är först när man bestämt sig för att beskriva tjänsten 'byte av ventilationsfilter' som man har bestämt att man behöver en objektsbeskrivning innehållande ventilationssystem.

Hur detaljerat objekten redovisas i en objektbeskrivning blir avgörande för hur stor andel av ersättningen som bör utgöra fast ersättning. När antalet system räknas upp med ingående komponenter och med tydlig statusnivå, blir det också tydligare för en leverantör att förstå vad som krävs av dennes leverans och en fast ersättning blir därför lättare att kalkylera. När begränsad kunskap om antal, ingående komponenter och status finns, utgör en stor andel fast ersättning istället en hög risk för en leverantör. Det leder till att leverantören kommer att behöva ta höjd för denna risk i sin fasta ersättning. Om kunskapen om objekten är begränsad så blir alternativet att fastighetsägaren antingen genomföra en statuskontroll för att få fram all nödvändig information om komponenter och status, eller i sin förfrågan begär att de svårkalkylerade tjänsterna ska ersättas rörligt.



FASTIGHETSÄGARNA

Besöksadress: Fastighetsägarnas hus, Alströmergatan 14, Stockholm

Utdelningsadress: Box 128 71, 103 23 Stockholm

Telefon: 08-617 75 00, e-post: stockholm@fastighetsagarna.se

www.fastighetsagarna.se/stockholm