

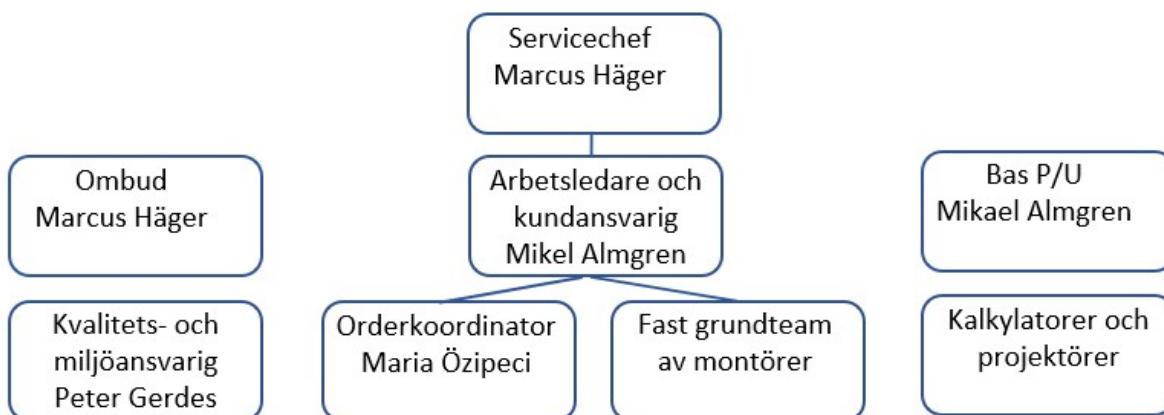
Genomförandebeskrivning

1. Organisation med arbets- och ansvarsfördelning. Roller i ramavtalet

Ett certifierat ledningssystem enligt ISO 9001/ISO 14001 med standardiserat arbetssätt och stöd för det dagliga arbetet säkerställer kvaliteten på arbetet vilket är en trygghet för beställaren och slutkunden.

Vi har lång erfarenhet av att arbeta i ramavtal och har väl inarbetade rutiner och robusta processer för denna typ av arbete. Vi återkopplar snabbt på kundens felanmälningar och förfrågningar som inkommer till vår funktionsmail, vilken alltid bevakas. Vi har låg personalomsättning vilket leder till att kunden lär känna våra montörer samt att bra kontinuitet gällande personal inom området uppnås, vilket i sin tur leder till effektivitet, kundnöjdhet, kvalitet och leverans enligt överenskommen tidplan.

Följande roller kommer att finnas i ramavtalet.



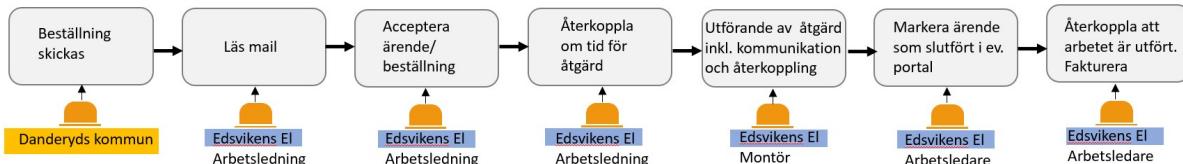
- Arbetsledare – Mikel Almgren - Ansvarig dagligt arbete samt kundansvarig
- Montör/er – Avtalets volym avgör antal montörer. Dessa montörer ska ha god lokalkändedom i avtalsområdet där arbetet utförs
- Orderkoordinator – Maria Özipeci
- Ombud – Marcus Häger – Servicechef - avtalsägare
- Bas-P/U – Mikael Almgren
- Kvalitetsansvarig – Peter Gerdes - VD
- Miljöansvarig – Peter Gerdes - VD
- Kalkylatorer och projektörer – Vi har flera stycken. Det specifika uppdraget avgör vem som tillsätts från fall till fall.

Våra ca 65 montörer uppfyller allihop de krav vi ställer för att uppnå ett kvalitativt arbete. Samtliga av dessa kan svenska i tal och skrift och har god samarbetsförmåga. Vi har lång erfarenhet att av att arbeta i ramavtal. Vi har bl.a. ramavtal med Upplands Väsby kommun, Täby kommun, Sollentuna kommun och Solna Stad m.fl. Merparten av våra arbeten utförs med kvarboende hyresgäster eller med pågående verksamhet vilket gör att vi är vana vid att ta hänsyn till denna när vi utför vårt arbete.

För att uppnå en väl avvägd resursnivå i detta avtal så tillsätter vi så många montörer som för det givna tillfället krävs.

Vi har en **skalbar** organisation som har mångårig erfarenhet av att leverera de tjänster som ni efterfrågar i en pågående verksamhet vilket ställer höga krav på god samarbetsförmåga och hög flexibilitet, kvalité och säkerhet. Med andra ord allt det som kännetecknar **en stabil och säker organisation för att hålla rätt kvalité och att hålla tider.**

Vi arbetar efter ett grundflöde gällande ärenden som vi alltid anpassar efter kundens behov gällande hur de vill att vi återkopplar, märker fakturor etc. Detta flöde följs också upp regelbundet på avstämningssmöten.



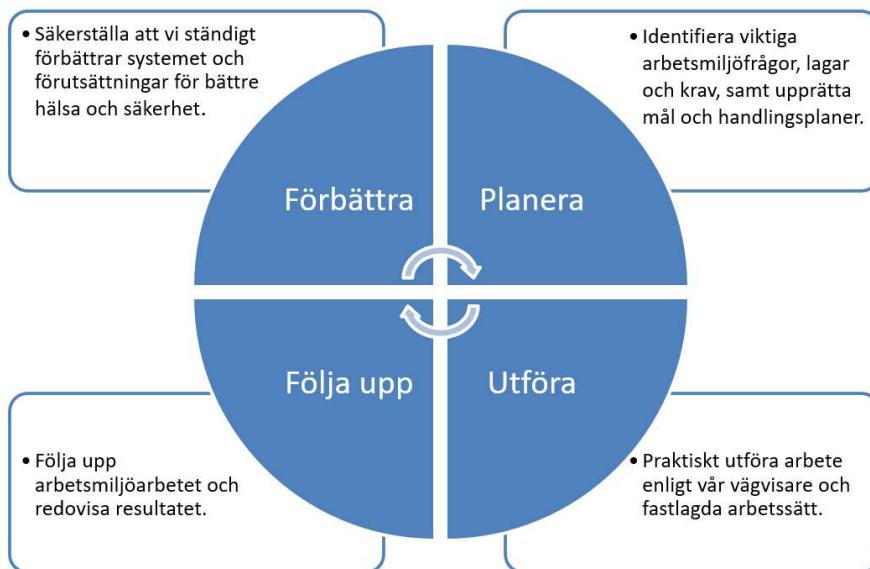
2. Dokumenthantering

Arbetsredovisningar och faktureringsunderlag levereras efter kundens önskemål i samband med fakturering. Dessa lagras sedan i vårt affärssystem. Affärssystemet har olika behörighetsnivåer enligt vårt ledningssystem och det finns backup på detta. Vi tillhandahåller både digitala relationshandlingar samt i pappersform om kunden vill ha. Om kunden vill så lagrar vi dessa handlingar i vårt molnbaserade lagringssystem. Även detta system har olika behörighetsnivåer och backup. I övrigt så följer vi GDPR samt har en god IT-säkerhet.

3. Arbetsmiljö

För att säkerställa att vår arbetsmiljöhänsyn ständigt utvecklas arbetar vi enligt nedan modell.

PUFF för arbetsmiljön



Arbetsmiljö innehåller för oss:

- Nöjda medarbetare
- Allt arbete planeras och ordnas så att det ger förutsättningar för god hälsa och säkerhet. En förutsättning för att det ska uppnås är att det sker i samverkan och att alla är delaktiga
- Maskiner, fordon, redskap och andra tekniska anordningar samt personlig skyddsutrustning ska vara i sådant skick att de ger betryggande säkerhet
- Att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet och sträva efter en bra och säker arbetsmiljö för alla
- Arbetsmiljö ingår som en integrerad del i vårt ledningssystem
- Vi är certifierade enligt ISO 9001 och ISO 14001 och uppfyller därmed också kraven för systematiskt arbetsmiljöarbete enligt AFS 2001:1

4. Kvalitetssäkring

Tidplan fastställs vilket också innehåller anpassningar till pågående verksamhet. Om så krävs planeras vi in arbetsmoment vid tidpunkt där verksamhet ej pågår. Vi fastställer organisationen för uppdraget och dimensionerar baserat på tidplan. Vår organisation ger möjlighet till upp-/ned-skalning för att möta produktionstider samt de finansiella mål som projektet har. Vår totala kapacitet på ca 65 montörer medför alltså att vi kan forcera arbetet om behov finns vilket säkerställer tidplaneuppfyllnad.

Egenkontroller

Elsäkerhetssamordnaren har ett övergripande uppdrag att se till att det systematiska elsäkerhetsarbetet lever upp till lagstiftningens krav och företagets interna regler.

Elsäkerhetssamordnaren är även registrerad elinstallatör.

Varje montör som är elsäkerhetsledare för egna arbeten har tilldelats Instruktion för elsäkerhetsledare för egna arbeten.

Montör med kontrolluppgift utses för respektive uppdrag.

Eventuella fel och avvikelser som påträffas vid kontrollen rättas till och rapporteras till den som har utfört planeringen.

Den som är ansvarig för planering avgör om felet utgör ett systematiskt fel som kräver att egenkontrollprogrammet behöver åtgärdas, vilket sker enligt processen för Ständiga förbättringar.

Förslag, fel eller brister som gäller egenkontrollprogrammet noteras och följs upp enligt processen för Ständiga förbättringar i System C2 av Elsäkerhetssamordnaren.

Att företagets rutiner och egenkontroll fungerar som planerat säkerställs vid årliga förbättringsdagar enligt processen för Ständiga förbättringar.

Egenkontrollprogrammet fastställs årligen vid mål- och strategitimmar enligt strategiprocessen.

5. Information/rapport

Forum och gränssnitt mot beställare

Antalet forum och mötesfrekvens i ramavtalet ska etableras för att ständigt utveckla avtalad tjänst.

- Operativ samverkan
 - Ansvarig arbetsledare samt behöriga beställare
 - Kommunikation kring dagligt arbete, löpande beställningar, ekonomi. Återkoppling.
 - Vid specifik elentrepreneurad: "Syn"/platsbesök, offert, startmöte inkluderat tidplan, organisation, kommunikationsplan, riskanalys m.m.
 - Samverkansfrekvens efter behov
- Uppföljningsmöte avtalsägare
 - Avtalsägare
 - Regelbunden uppföljning av hur samarbetet fungerar (Beställare, arbetsledare och orderkoordinator är med på detta möte. För kunden viktiga nyckeltal i avtalet utvärderas och följs upp)
 - Taktisk planering över en längre tidsperiod
 - Första eskaleringsnivå
 - Mötesfrekvens 2 – 4 ggr/år eller vid behov

Kommunikation slutkund/medborgare

Slutkundens upplevelse av uppdraget är avgörande för värdet av ramavtalet. Upplevelsen avser hela kedjan från identifierat behov till slutfört uppdrag. Detta medför ofta att ramavtalsparternas gemensamma arbete påverkar upplevelsen.

Vi kommunicerar med slutkunden enligt nedan

- Förberedande - Bokning av tid för åtgärd
- Förberedande - Tydliggör att kunden är väl informerad vid behov av förberedelse. Särskild vikt läggs vid att åstadkomma en säker arbetsmiljö. Om arbetet skall utföras på förskolor och skolor betonas detta extra hårt. Säkra in-/uttransporter samt förvaring av material och verktyg inom låsta utrymmen eller att de hålls under ständig uppsikt är ett måste!
- Förberedande - Om verksamheten är pågående planeras arbetet i dialog med slutkunden i syfte att den pågående verksamheten skall kunna utföra sitt arbete med minsta möjliga störningar. Att installera en provisorisk matning innan frånkoppling av elen (om man behöver koppla ifrån elen under dagtid) kan vara ett bra alternativ eftersom det medför att verksamheten kan fortgå utan störningar. Att arbetsplatsen hålls ren och fri från avfall är alltid av högsta vikt. Vi anpassar oss också till specifika borrtider och andra riktlinjer av respekt för verksamheten.
- Löpande – Statusrapportering. Slutkunden erhåller löpande återkoppling gällande daglig status
- Löpande – Avvikelerapportering. Identifierade avvikeler mot beställning, brister/fel i anläggningen och eventuella incidenter. Proaktiva åtgärdsförslag kommuniceras och hanteras enligt riktlinjer ramavtal
- Löpande - Tydliggör om arbetet av någon anledning inte kan slutföras och när detta i så fall kan ske
- Avslutande - Informera slutkunden om förändrad funktionalitet (om sådan föreligger)
- Avslutande - Säkerställ att kunden har fått leverans enligt önskemål
- Avslutande - Önskar slutkunden ytterligare åtgärd skall detta beställas/hanteras enligt riktlinjer ramavtalet