

## Genomförandebeskrivning

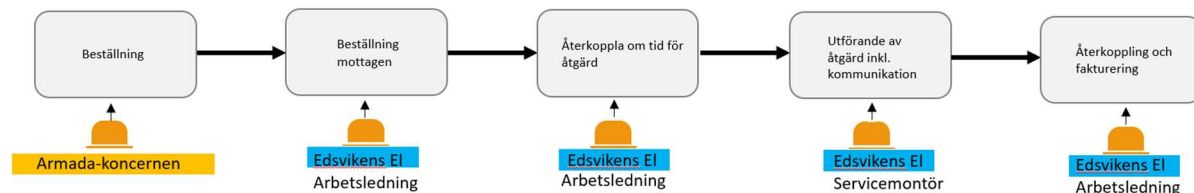
### Avrop/beställning.

Vi har ett välfungerande system för att snabbt upptäcka och hantera både akuta och icke akuta beställningar. Två dedikerade orderkoordinatorer övervakar vår funktionsmejl, våra beställares portaler och svarar på samtal på vår telefonlinje för felanmälan.

När det gäller kalkylering och offertskapande så sker detta i tät dialog med beställarna gällande vad de har för förväntad ledtid på de offerter som de efterfrågar. Våra offerter är tydliga och följer en väl inarbetad struktur.

Orderkoordinatorerna bedömer själva eller i samråd med arbetsledaren vilken yrkeskompetens och vilka resurser som ska tilldelas i uppdraget/avropet.

Vi arbetar efter ett grundflöde gällande ärenden som vi anpassar efter kundens behov gällande hur de vill att vi *återkopplar och kommunicerar*.



Våra robusta processer för hantering av era felanmälningar gör att vi kan hantera era avrop på ett sätt så att er verksamhet kan fortlöpa på bästa sätt.

Kombinationen av vår gedigna erfarenhet av ramavtal inklusive våra robusta processer, vår storlek och vår närhet till er gör oss unika.

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

### Organisation

Följande roller kommer att finnas i ramavtalet.

- Arbetsledare – ansvarig dagligt arbete
- Orderkoordinatorer – bevakar och hanterar inflödet av avrop samt fördelar ut uppdragen
- Montör/er – avtalets volym avgör antal montörer
- Enhetschef – avtalsägare
- Bas-P/U
- Kvalitetsansvarig
- Miljöansvarig
- Kalkylatorer och projektörer

Vår organisation ger möjlighet till upp-/nedskalning för att möta produktionstider samt de finansiella mål som projektet har. Vår totala kapacitet på ca 80 egna montörer medför alltså att vi kan forcera arbetet vilket säkerställer tidplaneuppfyllnad.

Metod för resurssättning sker genom att vi fastställer organisationen för uppdraget och dimensionerar bemanning av arbeten baserat på det aktuella ramavtalets krav. Vi är organiserade och bemannade så att vi vid varje tidpunkt på ett betryggande och effektivt sätt kan fullgöra våra åtaganden.

Vi har reservbemanning i händelse av bortfall t. ex. på grund av sjukdom, vab, föräldraledighet eller motsvarande. Vi har låg personalomsättning vilket gör att vi har god kompetenssäkring inom avtalet

och att våra medarbetare är bekanta med fastigheterna, lokalerna och beställarna. Edsvikens El har sedan många år haft en stabil lönsamhet. Detta bidrar till kontinuitet i resursförsörjningen.

## Samverkan

Tidplanen utgör en plattform för kommunikation/information till befintlig verksamhet och beställare. Tillsammans med berörda sidoentreprenörer, beställare och befintlig verksamhet fastställer vi tidsplanen, vilket innehåller anpassningar till den pågående verksamheten i syfte att inte störa den.

Om någon part i genomförandet har avvikelser så framgår det tydligt hur detta ska kommuniceras och justeringar kan göras för att eliminera risken för förseningar och onödiga kostnader.

Vidare innefattar tidsplanen tydlighet i planerade avbrott av strömförsörjning samt att säkra leveranser sker. Tidsplaner upprättas i Powerproject eller enligt beställarens önskemål.

Nedan struktur utgör vår standardprocess för en samverkansorganisation som uppnår god kommunikation. Inför varje avrop/uppdrag beslutas om valda delar i vår process nedan baserat på komplexitet av utförandet eller verksamhetsspecifika krav.

Startmöte/Samsyn på uppdraget efter första platsbesöket och kalkylstadiet

- Organisation/verksamhet, beställare och utförare
- Möten, (vilka och när), tidplan, struktur för ÄTA, betalplan, projektering fastställs

Bygg-, projekterings- och UE-möte (1 ggr/månad eller baserat på beslut i startmöte)

- Samordning samtliga UE, verksamhet och beställare
- Tidplan uppföljning
- Resurser

Ekonomimöte (1 ggr/månad eller baserat på beslut i startmöte)

- Genomgång av uppdragets framfart, avvikelshantering (*återkoppla avvikelse under pågående arbete*)
- Avstämning Ekonomi
  - Lyftplan, lyft mot Budget
  - ÄTA/Avvikelser
- Tidplan, resurser

Bas-möte, 1 gång/vecka

- *Återkoppling under pågående arbete*
- Resurser
- Leveranser
- Tidplan, för kommande vecka och aktiviteter tillsammans med beställare och verksamhet

Daglig styrning på plats

- Vem gör vad idag, imorgon och övermorgon
- Kommunikation med verksamhet om dagens planerade aktiviteter

Avslutsmöte

- Uppsummering av projektet (ekonomi, resurser, utfall tidplan, dokumentation, allmän stämning, Erfarenhetsåtervinning till nästa projekt m.m.) med Berörd verksamhet och beställare

## Genomförandet

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.

Bokning av tid för åtgärd. Tydliggör att kunden är väl informerad vid behov av förberedelse. Vi aviserar och skyltar för hyresgäster efter godkännande från beställaren. 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! 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. Vi anpassar oss också till specifika borttider och andra riktlinjer av respekt för verksamheten. Vi ser till att det är aviserat och tillämpar sedan borttider, samt övriga hålltider för arbete som riskerar att störa pågående verksamhet. Vi dammskyddar och vi tätar efter oss.

Att installera en provisorisk matning innan fränkoppling av elen (om man behöver koppla ifrån elen under dagtid) kan vara ett bra alternativ eftersom det medför att verksamheten kan fortgå utan störningar. Vi upprättar en särskild tidplan för arbeten som påverkar hyresgästens verksamhet med uppgifter om utförandetider och tider för avstängning av t.ex. el, vatten, avlopp, luft och larm m.m. Dessa urkopplas inte utan beställarens eller dennes kunds medgivande. Tydliga regler för start och stopp av arbete är ett måste.

Att arbetsplatsen hålls ren och fri från avfall är alltid av högsta vikt. Beställt material placeras på plats bestämd av kunden så att det inte är i vägen. Vi tillser att beställaren och dennes hyresgäst har möjlighet att genomföra person- och godstransporter till och från fastigheten under pågående arbeten. Vi städar dagligen sådana områden som hyresgästen har tillträde till. Samt vi slutstädar. Ingen förvaring i trapphus, kommunikationsutrymmen eller nödutrymningsvägar. Vi tillser att samtliga fönster och dörrar är stängda och låsta efter avslutat arbete.

Slutkunden erhåller löpande återkoppling gällande daglig status. Avvikelse- och rapportering. Identifierade avvikelser mot beställning, brister/fel i anläggningen och eventuella incidenter. Proaktiva åtgärdsförslag kommuniceras och hanteras enligt riktlinjer ramavtal. Vi tydliggör om arbetet av någon anledning inte kan slutföras och när detta i så fall kan ske.

Vi utför en riskanalys, arbetsberedning utförs gällande riskarbeten och KMA-pärm inkl. arbetsmiljöplan tas fram. Tänkbara nödlägen beaktas vid intern riskanalys, samt vid miljö- och arbetsmiljöanalyser. Vid pågående arbete genomförs stickprov i form av skyddsronder. Fordon lämnas inte obebakade på insatsvägar.

Om brandlarm behöver sättas ur funktion så meddelar vi i så god tid som möjligt (dock minst två arbetsdagar i förväg) detta till beställaren och dennes kund och gör ingenting innan godkännande. Vid behov tillsätter vi särskild brandvakt. Vi samråder med beställaren före arbetets påbörjande om planerade brandfarliga heta arbeten.

De personer som uppehåller sig på arbetsplatsen/arbetsstället ska ha arbetskläder där företagslogga är tydligt synlig. Personer som är påverkade av alkohol eller droger får ej vistas på arbetsplatsen. Vår personal är anställd av oss eller av underentreprenör i något kontraktssked som är förannmald och har beviljats tillstånd att utföra arbete i entreprenaden. Samtliga agerar under vårt egenkontrollprogram. Nycklar och besöksbricka hanteras enligt policy.

Vi utser alltid elsäkerhetsledare och kontrollansvarig. Personal måste finnas med i förteckning över fysiska personer som av BAS-U getts tillgång till arbetsplatsen. Personal måste inneha giltigt ID06-kort samt i övrigt uppfylla kraven i regelverket för ID06. Elektronisk personalliggare säkerställer att rätt personer är på plats. BAS-U upprätthåller en förteckning över samtliga fysiska personer som vid varje givet tillfälle har rätt att utföra arbete på arbetsplatsen. Ingen fysisk person som inte uppfyller samtliga ovanstående kriterier ges tillträde till arbetsområdet eller utför arbete inom entreprenaden.

Avslutande - Informera slutkunden om förändrad funktionalitet (om sådan föreligger) och säkerställ att kunden har fått leverans enligt önskemål.

Avslutande - Önskar slutkunden ytterligare åtgärd skall detta beställas/hanteras enligt riktlinjer ramavtalet

## **Garanti**

Mottagning av garantiärende – beställaren kontaktar oss via telefon, vår funktionsmejl eller en dedikerad digital portal. Registrering av ärende - Alla inkommande garantiärenden dokumenteras i vårt ärendehanteringssystem med beskrivning av problemet, tidpunkt för upptäckt, kontaktuppgifter till hyresgäst, relevanta installationsdetaljer som installationsdatum, etc.

Bekräftelse – Vi bokar upp besöket med kunden och vi återkopplar sedan till beställaren att så är gjort.

Prioritering - Akuta fall (t.ex. säkerhetsrisker) behandlas omedelbart.

Bedömning och prioritering – Vår servicemontör analyserar ärendet på plats i samråd med arbetsledaren för att avgöra om det omfattas av garanti.

Efterkontroll och uppföljning - Efter utförd åtgärd genomförs en efterkontroll för att säkerställa att problemet är löst. Omfattar mätningar, tester och visuella inspektioner.

Dokumentation och avslut - Alla garantiärenden avslutas med en slutrapport som arkiveras i företagets system. Rapporten inkluderar: Orsak till problemet, vidtagna åtgärder och efterkontrollens resultat.

Statistik och analys - Regelbunden analys av garantiärenden för att identifiera återkommande problem och förbättringsmöjligheter.

## **Dokumentation**

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 tar fram relationshandlingar där vi har projekterat och tillhandahåller dessa digitalt 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 hög IT-säkerhet.

## **Miljöhänsyn**

Vi arbetar aktivt med energi-/ resurseffektivitet och cirkularitet och vi föreslår återbruk där det är möjligt. Detta gör vi själva samt med hjälp av våra leverantörer. Detta så att våra medarbetare kan vara konsultativa inom miljöområdet åt våra kunder för optimal hållbarhet. Vi tar fram energibesparingskalkyler. Vi använder fordon som drivs med förnyelsebara drivmedel i så hög grad som det är möjligt (mer än 50% fossilfritt). Lätta lastbilar med högre emission av CO2 än 170 g/km används inte. Vi tillämpar även sparsam körning. Kemiska produkter, bränsle och farligt och miljöskadligt avfall hanteras och lagras så att det inte finns risk för spridning av spill och läckage till mark, vatten eller avlopp. Spill saneras omedelbart. Absorptionsmedel finns nära tillgängligt samt även kärl för att omhänderta kontaminerat material.

Vi bedriver ett systematiskt miljöarbete. Produkter miljöprövas enligt kriterierna i Byggvarubedömningen. Avfall som uppkommer i uppdrag källsorteras.

Eventuella avvikelser från miljökraven meddelas. Avvikelse rapport upprättas.