1 Verksamhetens ändamål och styrande regelverk

Sotningsverksamhetens mål är att brännbara beläggningar i eldstäder och kommersiella imkanaler (storkök) ska tas bort regelbundet, innan sådana mängder ansamlats så att de utgör en brandrisk. Syftet med verksamheten är att bränder i anslutning till eldstäder och imkanaler ska undvikas. För att uppnå mål och syfte fordras en organisation som på ett systematiskt, korrekt och tillförlitligt sätt utför sotningen samt alla angränsande arbetsuppgifter som syftar till att sotning ska kunna genomföras.

Arbetsordning för rengöring (sotning) syftar till att sotning och angränsande arbetsuppgifter inom Beställarens medlemskommuner ska utföras på ett korrekt sätt med hänsyn till författningskrav och politiska beslut samt bidra till en enkel, likvärdig och tydlig hantering för privatpersoner och näringsidkare, Beställaren och leverantör.

Krav på sotning regleras genom Lag (2003:778) om skydd mot olyckor (LSO), i Förordning (2003:789) om skydd mot olyckor (FSO) samt förtydligas i MSBFS 2014:6 om rengöring (sotning) och brandskyddskontroll. Utifrån LSO och underliggande författningar framgår även andra skyldigheter för kommuner och den aktör som utför sotning oaktat om det sker i kommunal eller upphandlad regi.

Inom Beställarens medlemskommuner upphandlas sotning som en tjänstekoncession varvid särskilda krav ställs på uppföljning och insyn. Kommunernas mål och riktlinjer för privatiserade kommunala angelägenheter blir därmed styrande för uppföljning och insyn i den upphandlade verksamheten.

Sotningsverksamheten utförs på uppdrag av en myndighet och därmed blir annan lagstiftning, till exempel Förvaltningslagen (FL) och Offentlighets- och sekretesslagen (OSL) även tillämplig på verksamheten. Det medför även att viss lagstiftning, till exempel dataskyddsförordningen, får en annan tillämpning.

Sotningsverksamheten styrs även av kommunala föreskrifter om avgifter (taxor) och sotningsintervall (frister), och i vissa fall även av enskilda beslut från Beställaren och MSB.

2 Definitoner

Anläggning	Fast förbränningsanordning och därtill hörande rökkanaler eller avgaskanaler samt imkanaler och de övriga byggnadsdelar som ska kontrolleras enligt MSBFS 2014:6.
Avisering	Information till fastighetsägare, eller i undantagsfall till nyttjanderättshavare, om kommande förrättning av sotning eller brandskyddskontroll. Se ytterligare information under avsnitt 4.2.
Förrättning	Samlingsbegrepp för utförande av lagstadgad sotning på plats vid berörd anläggning med alla därtill hörande arbetsmoment. En förrättning kan omfatta flera anläggningar vid samma tillfälle och är därför framför allt

	relaterat till den period som sotningsväsendet kommer i kontakt med fastighetsägaren eller dennes hus/byggnad.
Imkanal	Frånluftskanal från matlagningsutrymme i restauranger, storkök och därmed jämförbara utrymmen samt till kanalen monterade delar såsom fläkt, avskiljare och spjäll. Till rensningspliktiga imkanaler räknas de som är installerade i kommersiella kök i motsats till de som finns i kök för privat bruk.
Ordinarie tur	Som ordinarie tur räknas det första erbjudande om förrättningstillfälle som fastighetsägare erhåller, eller alternativa förrättningstillfällen som erbjuds eller väljs i närtid då Leverantören är i samma område och därmed inte medför ökade kostnader för någon av parterna. Arbeten utom ordinarie tur kan endast inträffa då förrättningen har planerats utifrån fastighetsägares direkta eller indirekta önskemål. Som indirekt önskemål räknas utebliven förrättning och liknande.
Register	Med register avses en sådan uppdaterad förteckning över personuppgifter och objekt samt övriga uppgifter och handlingar som är nödvändig för genomförandet av brandskyddskontroll och sotning enligt LSO 3kap. 4§ första och tredje stycket samt förtydligas genom MSBFS 2014:6. Den definition av registrets innehåll som upprättats mellan SKR och SSR ska gälla för leveransen av tjänsterna och biläggs huvudavtalet.
Sotning	Samlingsbegrepp för sotning och rengöring (borttagning av brännbar beläggning) i eldstäder och imkanaler.

3 Beställarens ansvar

Beställaren ansvarar för uppföljning och kontroll av leveransen av sotningstjänsterna. I tillägg ansvarar Beställaren för att Leverantören förses med den information som finns tillgänglig (initial information och löpande information) som behövs för utförandet av tjänsterna.

Beställaren ska även stötta Leverantören då problem uppstår inom leveransen av tjänsterna, om detta inte endast är begränsat till sådana åtaganden som ingår i den ordinarie leveransen av tjänsterna utan utgör specialfall som kräver ingripanden eller avdömningar.

Slutligen ansvarar Beställaren för att tillhandahålla grundutbildning i kommunala regelverk och bistå med information om hur dessa ska nyttjas, samt lämna stöd i tolkning av nationella regelverk.

3.1 Beställarens uppföljning och kontroll av verksamheten

Beställaren äger rätt att kontrollera verksamheten, såväl inom den tekniska som inom den administrativa delen av verksamheten. Beställaren ansvarar för att uppföljning sker enligt kommunala styrdokument samt av krav i avtalet om sotningstjänster och inlämnade anbud som omvandlats till krav på tjänsten.

I händelse av avvikelse ska Beställaren påtala detta samt begära rättelse. Om avvikelsen är allvarlig eller om rättelse ej sker ska avtalsenliga sanktioner vidtas i dialog med Upphandlingscenter. Leverantören ska på begäran kunna lämna en löpande redovisning samt ekonomisk redovisning för uppdraget. Se Avtalspunkt 1.5.5.

3.2 Information

Beställare ska informera leverantör om brister som uppdagats, och som påverkar arbetsmiljön eller som har- eller kommer att leda till ett beslut om åtgärd eller förbud.

Beställare ska informera leverantör om generella eller särskilda friständringar för genomförande av sotning.

I samband med information till leverantör ska även annan nödvändig information översändas såsom adress, fastighetsbeteckning, kontaktuppgifter och avvikande aviserings- och faktureringsadress.

3.3 Beställarens stöd till Leverantören

Beställaren förbinder sig att stötta och informera Leverantören i dennes uppdrag. Utgångspunkten är att Leverantören själv ska ha kunskap och förmåga att lösa uppdraget, men Beställaren kan i olika situationer behöva ingripa på olika sätt.

3.3.1 Tolkning av regelverk

Beställaren ansvarar för att bistå Leverantören med tolkning av lagar, föreskrifter och avtal. Beställarens tolkning ska ha företräde då osäkerhet om tolkning föreligger, avseende kommunala författningar och avtal samt bilagor då denne varit delaktig i framtagandet av dessa handlingar. Beställaren ska tillhandahålla Leverantören grundutbildning i kommunala regelverk samt i händelse av att kommunala föreskrifter förändras på ett sådant sätt att det påverkar uppdraget.

3.3.2 Påtalande av brister

Beställaren ansvarar för att uppmärksamma Leverantören på brister som uppdagas i leverans av tjänsterna. Uppdagade brister ska kommuniceras till Leverantören så snart det är lämpligt med hänsyn till avvikelsens art och omfattning. Beställaren ansvarar även för uppföljning av att kommunicerade brister har åtgärdats.

3.3.3 Hinder för utförande av förrättning

Beställaren ansvarar för att utreda, och vid behov besluta om åtgärd på sådana anläggningar där förrättning inte har kunnat utföras av Leverantören trots upprepade försök (se avsnitt 4.4.3). Åtgärder som kan vara aktuella är kontakt/information, beslut om brandskyddskontroll i särskilt fall, beslut om föreläggande och förbud samt föreläggande och förbud förenat med vite. Samverkan med andra berörda myndigheter kan vara påkallat t.ex. byggnadsnämnd, miljönämnd, polismyndigheten och liknande.

4 Leverantörens ansvar

Leverantören förbinder sig att utföra all föreskriven sotning för fastighetsägare inom kommunen. Däri ingår att ha de organisatoriska, materiella och administrativa förutsättningar som krävs för att korrekt identifiera de sotningspliktiga objekten och sota dessa enligt beslutade intervall. Därtill ska Leverantören i sin roll företräda Beställaren och agera i dennes intresse samt medverka till den kontroll av verksamheten som föreskrivs genom lag och avtal. Leverantören ska som ett uttryck för detta arbeta i enlighet med Beställarens värdegrund.

Leverantören ska agera som utförare av samhällsviktig verksamhet och genom analys av kritiska beroenden samt kontinuitetsplaner, säkerställa att verksamheten kan fortsätta bedrivas även i händelse av kris och ytterst i krig.

Leverantören ska följa Beställarens instruktioner, kommunala föreskrifter om taxor och frister samt Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps föreskrifter och i övrigt följa gällande lagar, förordningar och andra av myndigheter utfärdade bestämmelser som äger tillämpning på Leverantörens uppdrag.

Leverantören ska utföra tjänsterna med hög kvalité med hänsyn till brand- och olycksförebyggande arbete samt som myndighetsrepresentant. Utöver ett generellt ansvarsfullt förvaltande av arbetsområdet ska vissa grundläggande krav och, i samband med upphandling presenterad, ambitionsnivå tillgodoses. Specificerade krav på tjänsten utifrån utfästelse vid anbud biläggs som svar på Bilaga 1.Utvärderingsmodell (kompletteras i samband med avtalsskrivande).

4.1 Planering

Planering av arbeten ska ske både på kort sikt (arbetslistor och motsvarande) samt på lång sikt (samplanering av förrättningar i närliggande byggnader med samma ägare samt av närliggande byggnader). Planering ska på så sätt tillvarata krav på miljöhänsyn, god arbetsmiljö samt gällande föreskrift om frister.

Planeringen ska omfatta samtliga eldstäder och kommersiella imkanaler som nyttjas. Leverantören ska identifiera och planera sotning på sotningspliktiga anläggningar. I händelse av att sotningspliktig anläggning är tidigare okänd, i strid med observation uppges som ej i bruk eller av annan anledning inte har omfattats av sotning trots behov, ska Leverantören verka för att sotning planeras och utförs. Anläggning som ej sotats trots behov ska prioriteras för planering av förrättning i syfte att minska risken för eldstadsrelaterad brand. Leverantören ska även verka för att Beställaren får nödvändig information för registervård samt utförande av brandskyddskontroll.

4.2 Avisering

Avisering ska som huvudregel ske till fastighetsägare såvida inte särskilda skäl föreligger för att i stället avisera nyttjanderättshavare.

Avisering är i utgångspunkt skriftlig via ordinarie postgång eller digitalt, skriftligt eller muntligt på plats eller muntligt via telefon om omständigheterna medger detta. Muntlig avisering ska undvikas så långt det är möjligt, och ska om det nyttjas kunna vara spårbar.

Om avisering sker via ordinarie postgång ska den skickas till fastighetsägarens folkbokföringsadress, såvida inte särskilda skäl föreligger för att i stället avisera till annan adress.

Avisering ska ske i så god tid att den enskilde kan tillvarata sina rättigheter och skyldigheter. Detta innebär i normalfallet 2-4 veckors framförhållning.

Tidsangivelse för den aviserade sotningen, dvs. intervallet då förrättning genomförs, ska vara som mest 3 timmar. Inom denna tidsram ska förrättning utföras och vid behov ska nödvändiga ej planerade åtgärder genomföras, exempelvis tillkommande arbeten och åtgärder vid utebliven förrättning enligt punkt 4.4.3.

Aviseringsmeddelandet ska innehålla förutom tidsangivelser uppgift om vilka objekt som ska sotas. Vidare ska meddelandet innehålla upplysningar om vad fastighetsägaren har att iaktta för arbetets utförande och vad som gäller vid hinder och för det fall att fastighetsägaren ej kan lämna tillträde den aviserade tiden. Av aviseringen ska också framgå att aktuell sotning genomförs på uppdrag av Beställaren utifrån LSO (lagen om skydd mot olyckor, SFS 2003:778). Slutligen ska information framgå om hur fastighetsägare kan påverka kostnaden, exempelvis förberedande demontering, undanforslande av hinder, mm.

Utskick gällande kommunalt uppdrag såsom avisering och fakturering samt kundmeddelande får ej användas för att marknadsföra andra tjänster eller produkter som Leverantören erbjuder. Om egen marknadsföring sker i anslutning till det kommunala uppdraget ska det vara uppenbart att det görs som en privat tjänst fristående från räddningstjänsten och kommunen.

Om hinder uppkommer för arbetets utförande på förut aviserad tidpunkt, ska Leverantören utan dröjsmål meddela fastighetsägare återbud om förrättningen.

4.3 Ombokning och avbokning

Fastighetsägaren har möjlighet till ombokning av aviserad tid. Ombokningsmöjlighet ska finnas fram till klockan 12, 2 arbetsdagar före förrättningsdagen. Ombokningsmöjlighet därefter kan finnas men är begränsat till övrigt planerat arbete samt kan vara förenat med kostnader enligt gällande taxa. Ombokning kan endast göras inom de frister som beslutats samt ska inte medföra nämnvärt ökad brandrisk.

Fastighetsägare har endast möjlighet till avbokning om eldstad är att betrakta som ej eldad* enligt gällande föreskrift om frister, dvs. om den inte använts sedan senaste sotning och avbokning mot bakgrund av ej eldad* anläggning inte skett tidigare. Övriga situationer medger endast att ombokning sker.

Om fastighetsägare har en lång historik av att avboka förrättning med motiveringen att den är ej eldad*, dvs, mer än endast ett tillfälle mellan sotningar, ska fastighetsägare rekommenderas att i stället sätta sin anläggning som inaktiv i syfte att minska kostnader och administration.

* *Ej eldad* benämns för närvarande som *obrukad* i kommunal föreskrift om frister.

4.4 Utförandet av sotning

4.4.1 Omfattning

En anläggning ska sotas i samtliga delar där brännbara restprodukter (sot, fett, tjära, mm.) kan ansamlas. Leverantören ska efter utfört arbete, vid behov, städa arbetsplatsen.

Sotningen ska utföras med varsamhet och omtanke så att skada eller onödig olägenhet ej uppstår.

4.4.2 Metod

En anläggning ska sotas på det sätt som är mest lämpligt och kostnadseffektivt med samtidig hänsyn till brandsäkerheten. Fastighetsägares önskemål ska beaktas vid utförandet.

Om andra arbeten än traditionell sotning är nödvändiga för att återupprätta eller bibehålla brandsäkerheten i den aktuella anläggningen, så ska de utföras om det ligger inom ramarna för uppdraget. Om nödvändiga/tvingande arbetssätt krävs, och som inte är att betrakta som normalt arbetssätt, bör dialog föras med fastighetsägare på förhand.

Möjlighet att debitera valda eller nödvändiga/tvingande arbetssätt påverkas av gällande taxa.

Om omfattande arbetsinsats fordras bör det övervägas om fristerna för den aktuella anläggningen är relevanta.

4.4.3 Utebliven förrättning

För att kunna utföra den planerade förrättningen bör försök till kontakt ske med berörd fastighetsägare, om fastigheten inte är tillgänglig för arbete.

Om fastigheten trots avisering och kontaktförsök inte är tillgänglig för arbete, ska ett meddelande om besöket lämnas, där fastighetsägaren uppmanas ta kontakt med Leverantören för bestämmande av ny tid för förrättningen. Meddelandet ska också innehålla information om tidpunkten för besöket, samt annan information av vikt.

Leverantören ska arbeta aktivt för att förrättning ska kunna utföras inom utsatt frist. Eftersom alla aktiva eldstäder, undantaget sådan eldstad som är ej eldad* enligt föreskrift om frister, ska sotas finns inga orsaker att inte försöka genomföra förrättning. Emellanåt är det dock inte möjligt att genomföra förrättning (sotning) och då följande åtgärder genomförts kan stöd vara påkallat:

- Avisering ska ha skett två gånger (där fastighetsägare har inte återkopplat innan förrättning och önskat av- eller ombokning).
- Meddelande om utebliven förrättning ska ha lämnats i samband med försöken.
- Kontaktförsök ska ha gjorts via telefon, e-post eller annan kontaktväg. Dokumentation på detta ska finnas.
- Debitering ska ha skett i bägge fallen och minst en av dessa ska ha förfallit från betalning.

Om detta uppfyllts, eller om särskilda omständigheter föreligger, kan Leverantören be Beställaren om stöd. Beställarens åtgärder beskrivs i avsnitt 3.2.3.

* *Ej eldad* benämns för närvarande som *obrukad* i kommunal föreskrift om frister.

4.4.4 Brännbar beläggning och hinder i kanal

Om det vid sotning av aktiv eldstad/imkanal, eller då uppgift om detta inkommer, konstateras att kraftig beläggning (tjära, fett och liknande) har uppstått eller en kanal är helt eller delvis blockerad av föremål, (fågelbon, tegelstenar och liknande) så ska detta i utgångspunkt tas bort. Vid bedömning av åtgärdens prioritet ska det beaktas om kanalen kommer att användas, om det går att använda den och om användande medför ökad brandrisk. Åtgärd av beläggning ska ske inom två veckor och åtgärd av hinder ska ske innan anläggning nyttjas, senast inom två veckor. För anläggning med påträffad brännbar beläggning infaller särskilda frister enligt gällande föreskrift. I sammanhanget är det viktigt att notera att det står fastighetsägare fritt att själv åtgärda bristen eller låta annan aktör utföra arbetet. Leverantören skall dock tillhandahålla tjänsten om det önskas eller ej åtgärdas genom fastighetsägares försorg, undantaget undanröjande av svårare hinder där åtgärden ligger utom Leverantörens kompetens.

Om Beställaren påträffar motsvarande brister vid brandskyddskontroll ska Beställaren informera Leverantören, varvid Leverantören ska åtgärda bristen skyndsamt, och som längst inom två veckor från mottagen information. Fastighetsägare har på samma sätt som ovan möjlighet att själv åtgärda eller låta annan åtgärda bristen, men huvudregeln är att det ingår i Leverantörens åtagande.

4.4.5 Fakturering

Leverantören har rätt att få betalt för utförd sotning samt övriga beställda tjänster inom området enligt gällande taxa. Faktura ska utom i undantagsfall ställas till fastighetsägaren och ska innehålla följande information utöver gällande författningskrav:

1. Typ av anläggning, byggnad och placering
2. Information om att debitering sker utifrån kommunal föreskrift om taxor och var denna föreskrift kan hittas.
3. Information om hur invändningar mot faktura kan göras och kontaktuppgifter till Leverantören för detta ändamål.
4. Specifik information till fastighetsägare som ligger inom uppdraget, om exempelvis identifierade brister som kan leda till föreläggande vid brandskyddskontroll. Detta kan även göras med separat meddelande.

Faktura ska hållas lätt överblickbar.

På faktura får bara finnas kostnader för kommunalt utförd sotning och därtill hörande övriga kostnader. Faktura gällande kommunalt uppdrag får ej användas för att fakturera andra tjänster eller produkter som Leverantören utfört. Om privata arbeten skett i anslutning till det kommunala uppdraget ska det hållas uppenbart fristående från räddningstjänsten och kommunen. Leverantören svarar för att fakturamottagare informeras om anledning till detta.

Leverantören ska tillämpa god inkassosed.

4.5 Register och registervård

4.5.1 Registrets ägandeskap och innehåll

Den definition av registrets innehåll som upprättats mellan SKR och SSR ska gälla för detta avtal och bifogas som Bilaga 4. SSR-SKR.

Registret är i första hand Beställarens egendom då registret existerar till följd av kommunens skyldighet att utföra sotning. Då verksamheten utförs i upphandlad regi tillkommer viss information som kan krävas för utförandet, och som ägs av Leverantören. Registret består av både Beställarens (myndighetsdel) och Leverantörens (interna register) egendom enligt den fördelning som beskrivs i Bilaga 4. SSR-SKR. Leverantören svarar själv för sina interna register och dess korrekthet.

4.5.2 Vård av register

Leverantör ska i samband med arbeten/ärenden (planering, avisering, förrättning, registrering, fakturering, kommunikation och övrig hantering av enskild fastighetsägare), samt då information i enskilda fall inkommer, kontrollera och uppdatera/komplettera de uppgifter som finns registrerade för de berörda objekten eller tillkommande objekt. Registervård ska ske i syfte att det vid varje tidpunkt finns korrekt information om arbeten som har utförts samt ska utföras, och i förekommande fall objekt som inte nyttjas. Registervården syftar också till att begränsa mängden personuppgifter som förekommer så att hantering inte sker i strid med dataskyddsförordningen.

Justering av frister

I samband med arbeten, samt då information i enskilda fall inkommer, ska frister kontrolleras och vid behov justeras så att kommunens föreskrift om frister efterlevs.

Justering av tidsåtgång
I samband med arbeten där tidsbaserad avgift ska nyttjas enligt kommunens föreskrift om taxor, ska den normala tidsåtgången kontrolleras och vid behov justeras så att den är rättvisande och vid behov justeras utifrån ändrad frist.

4.5.3 Tillgång och tillhandahållande av register

Register och registerkopior ska tillhandahållas av beställare och leverantör i syfte att uppdraget ska utföras, kontroll/uppföljning av uppdraget ska ske samt att tillgodose kraven på handlingsoffentlighet och allmänhetens insyn i privatiserade kommunala angelägenheter.

4.5.4 Regelbundet inlämnande av registerkopior

Kopior på register, avseende viss grundläggande data, ska tillhandahållas till Beställaren av Leverantören vid utgången av varje kvartal under avtalsperioden. Leverantör ska självmant överlämna dessa registerkopior utan påminnelse. Regelbundna registerkopior ska vara uppdaterade och omfatta följande information:

Område	Utrymme	Egenplaneradsot
Fastighetsadress	Fabrikat	Status
Fastighet postadress	Bränsle	Fastighetstyp
Fastighetsbeteckning	Skorsten	Objektskapatdatum
Ägare	Senastsotaddatum	Nästa sotning år
Objektgrupp	Senastsotbesök (ej utförd)	Nästa sotning vecka
Objekttyp	Senastsotbesök Status	
Våning	Sotintervall i veckor	

4.5.5 Inlämnande av registerkopior vid särskild begäran

Kopior på register, avseende den data som specificeras och som Beställaren har rätt till enligt 4.5.1 (registrets ägandeskap), ska tillhandahållas Beställaren av Leverantören efter särskild begäran. Informationen ska vara uppdaterad och tillhandahållas snarast, men senast inom 10 arbetsdagar från begäran.

Om begäran om information har utgångspunkt i en begäran om utlämnande av allmän handling av allmänheten ska informationen tillhandahållas Beställaren mycket skyndsamt, senast två arbetsdagar efter begäran.

Informationen ska tillhandahållas på det sätt som vid dialog mellan beställare och leverantör bedöms mest lämpligt, eller digitalt i formaten .xlsx och/eller .pdf enligt Beställarens direktiv.

4.5.6 Inlämnande av registerkopior för uppföljning och kontroll

Kopior på register, avseende den data som specificeras i begäran, ska tillhandahållas till Beställaren av Leverantören för att tillgodose kommunallagens krav på insyn och uppföljning/kontroll av kommunala angelägenheter som ålagts privata utförare. Informationen ska vara uppdaterad och tillhandahållas snarast, men senast inom fyra veckor från begäran.

Informationen ska tillhandahållas på det sätt som vid dialog mellan beställare och leverantör bedöms mest lämpligt, eller digitalt i formaten .xlsx, .pdf eller överföring av databaskopia från Leverantörens verksamhetssystem enligt Beställarens direktiv.

4.5.7 Inlämnande av registerkopior vid avtalsförlängning och avtalsslut

Kopior på register, avseende innehåll så som specificerat i 4.5.1 och i minsta fall enligt lista i 4.5.4, ska tillhandahållas åt Beställaren av Leverantören i samband med avtalsförlängning och avtalsslut.

Avtalsförlängning
I samband med avtalsförlängning inträder skyldighet att tillhandahålla registerkopior innan meddelande om eventuell förlängning går ut. Leverantör ska självmant inleda dialog med beställare och översända registerkopior på det sätt som vid dialog bedöms mest lämpligt, eller digitalt i formaten .xlsx, .pdf eller överföring av databaskopia från Leverantörens verksamhetssystem enligt Beställarens direktiv.

Avtalets upphörande
I samband med avtalsslut, oaktat om det är ett ordinarie avtalsslut eller extraordinärt avtalsslut, inträder skyldighet att tillhandahålla registerkopior efter begäran av beställare. Informationen ska tillhandahållas snarast men senast inom fyra veckor från begäran. Skyldigheten infaller huvudsakligen i samband med upphörande av tjänsteleverans i syfte att tillgodose ny utförares behov av korrekt data. Skyldigheten infaller även i samband med upphandlingsförfarande och då främst för att en ny utförare ska ges möjlighet till planering av kommande arbeten på förhand. Slutligen infaller även skyldighet att tillhandahålla registerkopior inför anbudsförfarande för att anbudsgivare ska ha möjlighet att räkna på anbud. Informationen ska tillhandahållas på det sätt som vid dialog mellan beställare och leverantör bedöms mest lämpligt, eller digitalt i formaten .xlsx och/eller .pdf enligt Beställarens direktiv.

I händelse av att begäran om tillhandahållande av registerkopior inte hörsammats lever sådan skyldighet kvar i ett år från avtalsslut eller till tvist har lösts i domstol.

4.6 Garanti och reklamation

Leverantören ansvarar för att arbetet utförs i enlighet med god serviceanda, och i enlighet med kraven på tjänsterna.

Vid brister i arbetet ska detta efter anmärkning (reklamation) avhjälpas utan onödigt dröjsmål och utan extra kostnad för fastighetsägaren. Möjlighet till debitering av felaktig reklamation regleras i föreskrift om taxor.

Reklamation görs i första hand till Leverantören. Om samsyn rörande felet ej kan uppnås, kan hänvändelse göras till Beställaren.

4.7 Samverkan med allmänheten och generella krav

4.7.1 Serviceskyldighet

Leverantören ska tillhandahålla den service som föreskrivs genom förvaltningslagen 6§ i ärenden som rör arbetsområdet, om det inte är sådana ärenden som Beställaren måste hantera till följd av författning eller avtal. Leverantörens skyldighet förtydligas genom, men begränsas inte av, nedan stående punkter:

- Leverantören ska ge svar och konsultation samt råd till Beställaren, medlemskommuner samt innevånare och näringsidkare verksamma inom kommunen, beträffande frågor som rör arbetsområdet. Detta arbete ska vara kostnadsfritt. Svaren kan lämnas via e-post, telefon, vid möten eller på annat lämpligt sätt. Svaren ska lämnas inom två arbetsdagar.
- Leverantören ska ha telefontid med personlig service, alla helgfria vardagar (med undantag för dag före röd dag). Aktuella telefontider, telefonnummer och andra kontaktvägar ska finnas lättillgängliga.
- Leverantören ska återkoppla och svara på inkommen kommunikation från fastighetsägare. Svar ska lämnas inom en arbetsdag, helgfria vardagar.

Leverantören får göra avsteg från ovan stående punkter, avseende tidsgränserna, under följande förutsättningar.

- Information om att kontoret är obemannat ska finnas tillgänglig på hemsida, i telefonsvarare samt andra lämpliga kanaler.
- Information om att kontoret är obemannat ska tillställas Beställaren med minst två veckors framförhållning.
- Ett ärende som inkommit via t.ex. e-post, telefonsvarare och liknande, ska ges omedelbar återkoppling (t.ex. automatsvar) och därefter besvaras senast två dagar efter att kontoret återigen är bemannat. Den frågande ska med andra ord inte behöva återkomma med sitt ärende.
- Ärenden rörande utställda fakturor ska besvaras med god marginal innan fakturan löper ut.
- Om sotning utförs under perioden då kontoret är stängt så ska ärenden rörande förrättningar under perioden kunna hanteras.
- Beslutade frister ska hållas och goda relationer med fastighetsägare ska upprätthållas.

Under förutsättning att detta uppfylls medges att kontoret är obemannat, men detta ska hållas så begränsat som möjligt.

4.7.2 Avvikelsehantering

Leverantören ska ha ett system för att registrera, följa upp och åtgärda avvikelser. Alla händelser och åtgärder som inte att betrakta som normala ska registreras och vara tillgängliga för Beställaren efter begäran. Sådana avvikelser kan vara, men är inte begränsat till, incidenter och olyckor kopplat till arbetsmiljö, egendomsskador samt klagomål från fastighetsägare, utebliven förrättning, fel och brister i leverans, reklamation, kraftig tjärbildning, hinder i kanal.

Om det i samband med sotningen upptäcks brister i anläggningen som medför att sotning inte kan utföras eller som kan medföra risker för uppkomst av brand, ska Leverantören underrätta fastighetsägaren och eventuellt även nyttjanderättshavaren om detta. Underrättelse sker om möjligt muntligt på plats eller via telefon, samt ska beskrivas som information på faktura eller bifogat meddelande.

Beställaren ska informeras i enlighet med 4.8.3

Leverantören ska ha ett system för att informera andra myndigheter om brister (olyckor, brott, m.m.) som inte är direkt relaterade till utförandet av tjänsterna. Kravet följer av FSO 3 kap 7§ samt FL 8§ första stycket.

4.7.3 Hemsida/Webbplats

Leverantören ska ha en hemsida där det förutom allmän information om tjänsterna också ska finnas sådan information som behövs för att fullgöra uppdraget. Denna information omfattar, men är inte begränsad till:

- Kontaktvägar till Leverantören
- Kontaktvägar till beställare
- Klagomåls/reklamationsrutiner
- Beställarens tillsynsroll och hur överprövning av klagomål går till om tvist kvarstår.
- Gällande taxor, frister och arbetsordning
- Byte av aviserad tid och när avbokning kan vara aktuellt
- Vilka åtgärder som kan vidtas av fastighetsägare för att hålla kostnader nere
- Rutiner då eldstad ska tas i bruk efter att ha varit inaktiv.

Leverantören ska på sin hemsida ha möjlighet för allmänheten att registrera avvikelser och klagomål. Registrerade avvikelser ska, utöver till avvikelsesystem, gå direkt och oredigerat från anmälare till Beställaren.

Leverantören ska på sin hemsida ha fotografier över samtlig personal som utför sotning, i syfte att fastighetsägare lätt ska kunna identifiera de anställda och avgöra om de har rätt till tillträde eller ej. Utöver fotografier ska även förnamn, befattning och telefonnummer, mailadress eller annan kontaktväg presenteras.

4.7.4 Utbildning och erfarenhet

Personal hos Leverantören ska ha den utbildning som krävs för genomförandet av tjänsterna.

I utgångspunkt ska personalen som utför sotning ha yrkesutbildning för skorstensfejare i form av MSB utbildning eller motsvarande föregångare, och skaffat sig tillräcklig erfarenhet genom yrkesverksamhet inom området. I undantag kan mångårig yrkeserfarenhet godtas som ersättning för formell utbildning. Dialog ska föras med Beställaren om sådan erfarenhet önskas åberopas.

Leverantören ska i övrigt ha eller ha tillgång till personal med sådan kunskap att leverans av tjänster kan ske enligt avtal och arbetsordning.

4.7.5 Aktivering av eldstad och ny eldstad

Om fastighetsägare önskar aktivera anläggning som varit inaktiv längre än ett kontrollintervall ska ärendet överlämnas till Beställaren. Leverantören ska i samband med ärendets initierande efterfråga nödvändig information såsom kontaktuppgifter till ägare, adress, fastighet, typ av eldstad, placering, taksäkerhet, mm. Denna information ska därefter skickas vidare till Beställaren för smidig hantering. Leverantören ska erbjuda fastighetsägaren information om sotning, brandskyddskontroller, frister, taxor och annat som är av vikt och detta ska göras i enlighet med serviceskyldigheten. Detta förfarande gäller även då eldstad nyttjas i strid med nyttjandeförbud, med tilläggen att brandförebyggande sotning ska genomföras om möjligt samt att fastighetsägare ska informeras om att rådande nyttjandeförbud kvarstår.

Om fastighetsägare önskar nyinstallation eller ombyggnad av anläggning ska leverantör i enlighet med serviceskyldigheten sörja för att fastighetsägare kommer i kontakt med kommunens byggkontor samt att annan nödvändig information om arbetsområdet ges.

4.8 Samverkan med beställare

4.8.1 Konsultation

Leverantören ska utöver sådan information och stöd som ingår i serviceskyldigheten vara Beställaren behjälplig med konsultation som efterfrågas och som berör leveransen av tjänsterna samt sotningsverksamhet i övrigt.

4.8.2 Möten

Leverantören ska medverka vid de möten som Beställaren kallar till och ska infinna sig fysiskt om detta efterfrågas. Leverantör har inte rätt att neka sådant arbete men ska påtala om det stör det övriga uppdraget eller om det bör förläggas till annan tidpunkt.

4.8.3 Information och Rapporteringsrutiner

Leverantören ska informera Beställare om brister och avvikelser i anläggningar som uppdagats, och som kan leda till att olika former av beslut måste fattas. Exempel på sådant kan vara brandrisker, brister i taksäkerhet, brännbara beläggningar, kraftigt ändrad nyttjandegrad, nyttjande trots förbud, mm. Till informationen ska nödvändig dokumentation bifogas som ett led i fullgörande av utredningsskyldighet inom offentlig verksamhet.

Leverantör ska informera beställare om generella friständringar för genomförande av sotning och om detta påverkar fristerna för kontroll.

I samband med information om brister, avvikelser och friständringar ska även annan nödvändig information översändas såsom adress, fastighetsbeteckning, kontaktuppgifter, avvikande aviserings- och faktureringsadress, och liknande.

Leverantören ska tillhandahålla beställare en inloggning i Leverantörens verksamhetssystem med läsrättigheter. Beställaren ska i realtid kunna ta del av information som finns om de anläggningar som är registrerade och som är kopplad till uppdraget.

Leverantören ska informera Beställaren om avvikelser i leverans av tjänsterna, som inte är att betrakta som vanligt förekommande eller av enklare karaktär. Rutin för information om enklare och mer frekvent förekommande avvikelser ska tas fram vid Beställarens begäran om detta.

4.9 Samhällsviktig verksamhet

Sotning betraktas som samhällsviktig verksamhet utifrån att arbetsområdet säkerställer tillgång till småskalig uppvärmning samt ger minskad belastning på räddningstjänstens operativa förmåga och därmed bidrar till skydd av samhällets säkerhet.

Leverantören ska ha planering för att verksamheten ska kunna fortsätta bedrivas även under samhällspåverkan i form av kris och krig (kontinuitetsplaner). Som ett led i detta ska kritiska beroenden identifieras och dimensionerande scenarion ska tas fram. Då denna kravställning är ny för arbetsområdet så kommer kravställningen att införas stegvis och i dialog med Beställaren. Målet är att det vid tidpunkten för eventuell avtalsförlängning ska finnas förmåga att fortsätta med verksamheten under minst tre månader efter utfall av de dimensionerande scenariona. Leverantören ansvarar för att påbörja arbetet utifrån MSB vägledningar på området.

Det grundläggande kravet för den samhällsviktiga verksamheten är att personal som är nödvändig för utförandet av tjänsterna krigsplaceras hos Leverantören genom allmän tjänsteplikt. Leverantören ska senast i samband med avtalsstart kontakta Plikt- och prövningsverket för att teckna en överenskommelse om uppgifter för krigsplacering.