



# AVFALLSINSAMLING KÄRL 2019

KRAVSPECIFIKATION

## Innehållsförteckning

1	Inledning.....	5
1.1	Avfallsdefinitioner.....	5
1.2	Begreppsdefinitioner .....	5
1.3	Äganderätt till avfall.....	5
1.4	Avstämningsmöte mm.....	5
2	Personal och utbildning.....	6
2.1	Allmänt.....	6
2.2	Anträffbarhet .....	6
2.3	Tider för utförande.....	6
2.4	Kompetens mm.....	7
2.5	Fortbildning .....	7
2.6	Klädsel.....	7
2.7	ID-kort .....	8
2.8	Uppgiftslämning om personal .....	8
2.9	Personalutveckling.....	8
2.10	Arbetsledning.....	8
3	IT-stöd.....	9
3.1	Verksamhetssystem .....	10
3.2	Fordonssystem.....	10
3.2.1	Systemstöd för driftplanering.....	11
3.2.2	Fordonsklient.....	11
3.3	Taggning och märkning med etiketter.....	11
3.4	Utbildning och support.....	12
3.5	Tekniska specifikationer och förändrade krav.....	13
3.6	Informationssäkerhet .....	13
4	Kundservice och abonnemangsregister.....	13
4.1	Allmänt.....	13
4.2	Information till kunder.....	14
5	Fordon för avfallsinsamling .....	14
5.1	Allmänt.....	14
5.2	Fordonsleverans.....	15
5.3	Miljöklassning och bränsle.....	15
5.4	Utrustning .....	15
5.5	Kärlyftsvåg .....	16
5.6	Särskilda fordonskrav .....	16
5.6.1	Fordon för kärlyftsättning mm .....	16

5.6.2	Arbetsredskap och småfordon .....	17
5.7	Märkning och skyltning .....	17
5.8	Service och underhåll .....	17
5.9	Fordonsförteckning.....	17
5.10	Reservfordon.....	18
5.11	Uppställningsplats för renhållningsfordon.....	18
6	Systematiskt Kvalitets-, Arbetsmiljö-, Miljö- och Trafiksäkerhetsarbete.....	18
6.1	Arbetsmiljöarbete .....	18
6.2	Miljöarbete.....	19
6.3	Trafiksäkerhet .....	19
6.4	Övriga kvalitetskrav .....	20
7	Behållare, tillbehör och abonnemangsförändringar .....	20
7.1	Ansvarsfördelning .....	20
7.2	Beställarens centrallager.....	21
7.3	Utkörning av påsar och utrustning.....	21
7.4	Genomförande av abonnemangsförändring.....	22
7.5	Underhåll kärl .....	22
7.6	Underhåll kärhtagning .....	22
8	Hämtning av hushållsavfall.....	23
8.1	Insamlingsystem.....	23
8.2	Åtgärder vid hämtning .....	23
8.3	Extratömningar .....	23
8.4	Dragvägar mm .....	24
8.5	Hämtningsintervall och hämtningstider.....	24
8.6	Omplanering av hämtningsdagar.....	25
8.7	Trafikomläggningar mm.....	25
8.8	Avlämning .....	25
8.9	Nyckelhantering.....	26
8.10	Incidenter .....	26
8.11	Medverkan i försök samt utveckling.....	26
8.12	Medverkan i evenemang .....	27
9	Avvikelser och kundreklamationer .....	27
9.1	Avvikelser.....	27
9.1.1	Utebliven hämtning förorsakat av otjänlig väderlek .....	27
9.1.2	Utebliven hämtning förorsakad av tredje part.....	27
9.1.3	Utebliven hämtning förorsakat av fastighetsinnehavaren .....	28
9.1.4	Felsorterat avfall.....	28

9.1.5	Avfall utanför behållare .....	28
9.1.6	Överfylld eller för tung behållare.....	28
9.2	Kundreklamationer .....	28

## 1 Inledning

Denna kravspecifikation innehåller kraven på efterfrågade tjänster. Kraven ska uppfyllas från och med entreprenadstart (vissa krav kan avse att de skall vara uppfyllda vid en tidpunkt innan entreprenadstart, dock alltid efter kontraktsskrivning). Det krävs således inte att något av kraven i detta dokument är uppfyllda vid tidpunkten för anbudets ingivande, men om det redan av informationen och uppgifterna i anbudet framgår att anbudsgivaren inte kan uppfylla kraven från och med entreprenadstart kan anbudet komma att förkastas. Kraven är obligatoriska.

Centralt i denna upphandling är att Beställaren köper en funktion för att få avfall insamlat. Det är Beställarens tro att Entreprenören är den som är bäst på att logistikplanera tömningar utefter de utmaningar som staden ställer och de förändringar som kan uppstå från tid till annan. Entreprenören får således inte på eget initiativ upphöra med hämtningen från någon fastighet utom då skäl som anges i förfrågningsunderlaget till denna upphandling föreligger.

### 1.1 Avfallsdefinitioner

Med **restavfall** menas allt avfall som blir kvar efter att utsortering av farligt avfall, matavfall (när sortering finns), trädgårdsavfall, grovsopor, producentansvarsmaterial och annat återvinningsbart material, har möjliggjorts.

**Matavfall** är lättnedbrytbart livsmedelsavfall som exempelvis potatis- och lökskal, fruktrester och överbliven mat.

### 1.2 Begreppsdefinitioner

Fastighetsägare, verksamhetsutövare eller andra som nyttjar tjänsterna kallas **Abonnenter**.

Med **flerbostadshus** avses bostäder som har gemensam hämtning av avfall från flera hushåll. Detta kan således även gälla villa- och fritidshussamfälligheter med gemensam avfallshantering och liknande.

### 1.3 Äganderätt till avfall

Beställaren äger allt avfall som Entreprenören samlar in om inte annat avtalas. Avfallet ska avlämnas på angivna platser utan kostnad för Entreprenören. Beställaren svarar för samtliga behandlingsavgifter och intäkter.

Insamlat avfall får inte blandas med avfall från andra uppdrag utan Beställarens medgivande.

### 1.4 Avstämningsmöte mm.

Beställaren kallar till avstämningsmöte i vilka Entreprenören skall delta med ansvarig personal med befogenhet att fatta beslut. Mötena sker på dagtid cirka två (2) timmar per gång och cirka tio (10) gånger per år. Beställaren för anteckningar från avstämningsmötena.

Däremellan sker möten på driftnivå där Entreprenören skall delta med ansvarig personal.

Från och med kontraktsskrivning och fram till entreprenadstart skall regelbundna uppstartsmöten hållas mellan Entreprenören och Beställaren för att planera och säkerställa en smidig entreprenadstart.

## 2 Personal och utbildning

### 2.1 Allmänt

Entreprenören skall bemanna med erforderlig personal för driftsledning, administration och IT samt hämtningspersonal i den utsträckning som behövs vid varje tidpunkt under entreprenaden så att entreprenaden fungerar väl ur alla perspektiv. Verksamheten skall bedrivas med serviceinriktad personal som har den kompetens, behörighet och utbildning som krävs för uppdraget i fråga.

Personalen skall fortlöpande genom Entreprenörens försorg informeras om alla förändringar i uppdraget som påverkar arbetet.

Personalen skall även genom Entreprenörens försorg få kännedom om innehållet i detta avtal samt om förhållandena i kommunen som berör avfallshantering.

### 2.2 Anträffbarhet

Beställarens geografiska verksamhetsområde innefattar Malmö stad och Burlövs kommun. Entreprenaden kräver ett tätt samarbete mellan olika aktörer i området och därmed skall Entreprenören ha en bemannad depån belägen inom Malmö stad eller Burlövs kommun. Depån ska vara tillgänglig, utrustad och klar för drift senast två (2) veckor innan entreprenadstart. Entreprenörens arbetsledning ska bemanna depån helgfri måndag-fredag klockan 08.00-14.00 och vara anträffbar till klockan 16.30. Arbetsledning skall dessutom vara anträffbar under hela den tid då uppdraget utförs. Entreprenören ska vara anträffbar på telefonnummer som inte belastas med andra samtal än de från Beställaren, samt via e-post.

Depån skall vara utrustad med för verksamheten lämplig utrustning. Entreprenören är skyldig att snarast se till att fel på utrustningen avhjälps. Allvarliga fel på Entreprenörens utrustning skall omedelbart anmälas till Beställaren.

Entreprenören skall tillgodose att Beställaren har ett (1) telefonnummer samt en (1) e-postadress där Beställaren får kontakt med den vid varje tillfälle ansvarige personen. Förare som utför tjänster i entreprenaden skall vara försedd med mobiltelefon, utrustad med kamera, på vilken föraren kan kontaktas av Beställaren.

### 2.3 Tider för utförande

Tjänsterna som ingår i entreprenaden skall utföras måndag-fredag mellan klockan 06.30-19.00 såvida inte annat medges av Beställaren.

Entreprenören skall planera transporter med beaktande av de tider som mottagningsanläggningarna är tillgängliga för lossning, regler om ensamarbete samt övriga lagar och bestämmelser som påverkar arbetets utförande. Mottagningsanläggningarnas nuvarande ordinarie öppettider är vardagar 06.30-16.00. Dessa tider kan bli föremål för ändring. Om så sker berättigar detta inte någon prisjustering till Entreprenören.

Uppdraget får inte utföras som skiftarbete, om inte detta särskilt medges av Beställaren, eftersom tidigare erfarenhet visat att detta inte fungerar med entreprenadområdets förutsättningar.

## 2.4 Kompetens mm

Kvalitén på Entreprenörens tjänster beror i hög grad på personalens uppträdande, motivation, kompetens och lojalitet. Personalen ska vara upplärd i sina arbetsuppgifter samt uppträda serviceinriktat. All personal med kundkontakter inklusive hämtningspersonalen ska kunna förstå svenska i tal och skrift samt kunna kommunicera med abonnenter och andra berörda.

Arbetsledare och övrig personal ska vara utbildade när det gäller metoder och kunskap som erfordras för att utföra arbetsuppgifterna. Detta innefattar t.ex. att rätt kunna handskas med instrument, verktyg, maskiner, fordon, fordonsdatorer med mera som de använder, inläsning och förståelse av erhållen dokumentation samt förhållanden som rör ansvar för kvalitet, miljö, arbetsmiljö, säkerhet, tömningsregistrering och avvikelserapportering på arbetsplatsen.

## 2.5 Fortbildning

Entreprenören ska ha ett program för fortbildning och utveckling av personalens kompetens som är anpassat till de uppgifter som dessa ska utföra. Utöver grundläggande yrkeskunskaper för tekniskt utförande ska även kundbemötande ingå i programmet. Särskild uppmärksamhet ska ägnas ny personal och vikarier.

Beställaren ska ha möjlighet att två (2) gånger per år, dock högst sex (6) timmar/år, på Entreprenörens eller egen begäran, informera och utbilda Entreprenörens personal om kommunernas regler och mål för avfallshanteringen med mera.

Utöver ovan skall Beställaren under tiden från entreprenadstart och tolv (12) månader framåt ha möjlighet att möta Entreprenörens personal vid två (2) tillfällen, dock högst sex (6) timmar för utbildning och information.

Entreprenören ska avsätta den tid och de resurser som krävs för att personalen ska erhålla den utbildning och kunskap som krävs.

## 2.6 Klädsel

Hämtningspersonalen ska bära enhetlig, funktionell och välskött klädsel som är lätt identifierbar för allmänheten och tydligt märkt med Entreprenörens namn och logotype. Varselkläder ska bäras och uppfylla kraven enligt SS-EN 471 klass 2 eller likvärdigt.

## 2.7 ID-kort

Personalen skall kunna identifiera sig med giltig ID-handling för att abonnenterna ska kunna se vem som ges tillträde till fastigheter och hämtningsställen. På vissa hämtningsställen kan andra krav på ID-kontroll ställas såsom t.ex. ID06 vid byggarbetsplatser. Om sådana extra krav ställs skall Entreprenören acceptera och på egen bekostnad efterkomma dessa så att hämtning kan upprätthållas.

## 2.8 Uppgiftslämning om personal

Entreprenören skall hålla en förteckning över samtliga medarbetare som ingår i uppdraget innehållande namn, arbetsuppgift, personnummer och arbetsmobilnummer. Denna förteckning skall hållas uppdaterad med nyanställda och tillfälligt anställda och på begäran omedelbart delges Beställaren.

## 2.9 Personalutveckling

För att främja personalutveckling, god arbetsmiljö och hög service skall följande krav gälla:

- Dokumenterad utbildning ges minst två (2) h/år inom något av områdena; kundservice och bemötande, arbetsmiljö och stress eller hot och våld.
- Personalen erbjuds friskvård (träning) på arbetstid minst en (1) h/vecka.
- Hälsokontroll hos företagshälsovård eller liknande sker för personalen minst en (1) ggr/år.
- Medarbetarundersökning görs av extern part minst en (1) ggr/år. Vid behov skall medarbetarundersökningen resultera i handlings- och åtgärdsplaner. Sammanställning från medarbetarundersökningen skall tillställas Beställaren.

För arbetsledning gäller dessutom följande krav:

- Arbetsledning skall minst två (2) dagar/år genomgå för verksamheten relevant ledarskapsutbildning.

Entreprenören skall senast vid entreprenadstart redovisa hur kraven på personalutveckling kommer att uppfyllas och sedan löpande under entreprenaden redovisa att de är uppfyllda.

## 2.10 Arbetsledning

Det skall finnas arbetsledning placerad på den lokala depån, se avsnitt 2.2. Varje arbetsledare skall vara dedikerad med minst halvtidstjänst inom entreprenaden. Arbetsledare skall ha dokumenterat goda ledarskapsfärdigheter. Arbetsledaren övervakar arbetet och arbetsleder hämtningspersonalen. Arbetsledningen skall ges god kunskap i för uppdraget aktuella arbetsverktyg och system. Arbetsledningen ansvarar för hämtningsarbetet och för kontakterna med Beställaren i det dagliga arbetet. Vid ordinarie arbetslednings frånvaro skall ersättare med samma kunskap, befogenheter och ansvar träda in i dennes ställe. Ersättare skall meddelas Beställaren.

I arbetsledningens ansvar skall bl.a. följande uppgifter ingå:



- Följa upp och besvara reklamationer utan dröjsmål. Arbetsledningen skall kontrollera reklamationen och förvissa sig om att orsaken till problemet åtgärdas och att problemet blir löst. Återrapportering skall ske via Beställarens verksamhetssystem.
- Utan dröjsmål svara på hämtningsrelaterade frågor från Beställaren.
- Kontrollera hämtningsmängder, behållare m.m. på begäran av Beställaren.
- Se till att kärnen är försedda med RFID-taggar och att dessa stämmer och fungerar.
- Fortlöpande följa upp hämtningspersonalens arbetsförhållanden och arbetsmiljö.
- Se till att nycklar, nyckelkort och koder med mera registreras, hanteras säkert och förvaras inlåst, se avsnitt 8.9.
- Meddela Beställaren förändringar och förhållanden som rör personal och fordon.
- Omgående meddela Beställaren om något akut inträffar som innebär att hämtning eller andra beställda tjänster inte kan utföras, t.ex. vid otjänlig väderlek eller trasigt fordon som inte kan ersättas direkt.
- Hantera incidenter, se avsnitt 8.10.
- Aktivt arbeta för att förbättra hämtningen.
- Aktivt arbeta för att förbättra rutiner och samarbete mellan Beställare och Entreprenör.
- Vid behov bistå Beställaren vid granskning av planer och bygglov som berör avfallshanteringen. Behovet förväntas endast förekomma i begränsad omfattning.
- Vid behov bistå Beställaren vid utformning och dimensionering av hämtställen och transportvägar.
- Vara tillgänglig för löpande avstämningar med Beställaren.
- Säkerställa att aktuella och uppdaterade körlistor samt orders finns ute i fordonen innan insamling påbörjas.
- Hålla körlistor inklusive körordning uppdaterade samt tillse att personalen arbetar i enlighet med dessa.
- Ansvara för vård och underhåll av fordonssystemen i den dagliga driften.
- Vara rådgivande och behjälplig mot Beställaren.

### 3 IT-stöd

Tömningsregistrering är en viktig del av avfallsverksamheten hos VA SYD. Registreringen sker primärt via fordonsklienten (för närvarande EDP Mobile) där informationen sedan per automatik går vidare till verksamhetssystemet (för närvarande EDP Future).

För att tömningsregistreringen skall fungera krävs det dels ett väl fungerande IT-stöd, dels ett professionellt förhållningssätt hos alla inblandade parter, t ex:

- Att underhållet av kärlnbeståndet är väl fungerande, t ex att trasiga taggar byts ut omedelbart.
- Att hemtagning och utsättning av kärln fungerar och att taggning görs på ett korrekt sätt.
- Att körlistor är korrekta för att underlätta hämtningspersonalens arbete.
- Att eventuella avvikelser registreras i fordonet på platsen för hämtstället.
- Att rätt avvikelsetyp registreras för att kunna bemöta eventuella synpunkter från abonnenten.

- Att det finns en väl fungerande kommunikation mellan hämtnings-, drift- och kontorspersonal samt att alla inblandade är väl införstådda i betydelsen av tömningsregistrering.

### 3.1 Verksamhetssystem

Verksamhetssystemet innehåller uppgifter om abonnenter, fastigheter och abonnemang samt ligger till grund för Beställarens debitering, verksamhetsstyrning, kvalitetsuppföljning med mera. I verksamhetssystemet hanteras även körlistor, orders, reklamationer och avvikelser. Detta ställer stora krav på Entreprenörens rutiner och noggrannhet. Entreprenören kommer att ges åtkomst till systemet i den utsträckning som behövs för att kunna utföra tjänsterna i entreprenaden.

Beställaren tillhandahåller tillgång till verksamhetssystemet (för närvarande via Citrix). Systemet kräver en kontorsdator med fast Internet-förbindelse enligt specifikation från Beställaren.

Samtliga taggade behållare registreras i verksamhetssystemet. Handavläsare för koppling av tagg mot streckkod krävs och anskaffas av Entreprenören, enligt Beställarens specifikationer (så som exempelvis GPS-positionering).

Entreprenören ansvarar i eget system för optimering av körlistor. Samtliga körlistor skall dock alltid finnas i Beställarens verksamhetssystem, hållas aktuella samt ligga till grund för eventuell optimering.

### 3.2 Fordonssystem

De krav som Beställaren primärt ställer på Entreprenören är:

- Registrering av tömda behållare med fordonets fasta läsutrustning.
- Registrering av vikt.
- Registrering av koordinater för tömning och/eller avvikelse.
- Kvittering av order.
- Lagring av data i fordonsdatorn.

Utöver grundfunktionen kan Beställaren komma att kräva fotodokumentation vid avvikelsehantering enligt Beställarens instruktion.

Den fil som genereras vid tömningsregistrering (specifikationen kan komma att uppdateras under avtalsperioden) skall omedelbart vara tillgänglig för fordonskunden och innehålla:

<b>Fältnamn</b>	<b>Förklaring</b>
RFID	RFID-nummer
Vikt	Vikt i KG med en decimal avgränsad med kommatecken
Datum	Datum enligt ÅÅÅÅ-MM-DD
Tid	Tid enligt HH:MM:SS
Felkod	Felkod från systemet (5 siffror)
Felkodsbeskrivning	Beskrivande text tillhörande felkod
Modulnamn	Namn på den modul/lyft som skapat tömningen
Modulnummer	Nummer på den modul som skapat tömningen

Latitud	GPS Latitud i WGS 84
Longitud	GPS Longitud i WGS 84

Beställaren och Entreprenören skall gemensamt arbeta för att utveckla funktionerna i den digitala tömningskontrollen. I det fall leverantören av tömningsutrustning utvecklar nya funktioner i systemet skall Beställaren få tillgång till dessa om så önskas.

### 3.2.1 Systemstöd för driftplanering

Fordonssystemets kontorsapplikation används av arbetsledningen för den operativa planeringen av de olika uppdrag som fordonen har och skall utföra. Viss konfiguration, t ex avvikelsetyper, kan komma att administreras av Beställaren.

Beställaren tillhandahåller tillgång till fordonssystemet (för närvarande via Citrix). Systemet kräver en kontorsdator med fast Internet-förbindelse enligt specifikation från Beställaren.

### 3.2.2 Fordonsklient

Fordonsklienten är den del av fordonssystemet som finns ute i fordonen och ger chauffören stöd i sitt dagliga arbete för att enkelt hitta till och utföra uppdragen som är planerade.

Beställaren tillhandahåller tillgång till licenser för fordonsklienter. Entreprenören tillhandahåller all hårdvara och kommunikationsutrustning samt sköter installation av hård- och mjukvara.

Hårdvarukrav mm gällande fordonsklient:

- Processor motsvarande Intel Atom 1.66 GHz eller bättre.
- 4 GB RAM eller mer.
- Skärmstorlek minst 12” med upplösning 1024\*768.
- Skärm med multitouch.
- Internetuppkoppling samt abonnemang.
- GPS med extern antenn.
- Aktuellt och uppdaterat operativsystem (för närvarande Windows 10).

Samtliga fordonsklienter skall vara klara för testkörning enligt Beställarens instruktioner senast två (2) veckor innan entreprenadstart. Entreprenören skall tilldela resurser för denna testkörning.

## 3.3 Taggning och märkning med etiketter

Entreprenören skall se till att samtliga behållare (såväl befintliga som nytillkommande) är försedda med taggar och streckkodsetiketter med klartext. Entreprenören ges tillfälle att kontrollera hur taggning och märkning utförts. Eventuell kompletteringstagging får göras efter entreprenadens start och ingår i Entreprenörens ansvar.

Kärlden har magmonterad tagg av typen 125 kHz Read Only 64 bits Manchesterkodad RFID. Beställaren tillhandahåller taggar för entreprenaden, se avsnitt 7. Entreprenören skall montera taggar med placering enligt Beställarens instruktioner. Kompletteringstagging, taggning av

nya kärl samt hemtagning av kärl scannas med handavläsare. Filen från handavläsaren skall läsas in i slutet av varje arbetsdag.

Om tagg är skadad eller avlägsnad från behållare skall avvikelse om detta registreras i fordonsklienten vid upptäckt och Entreprenören skall inom fem (5) arbetsdagar tillgodose att fungerande tagg monteras.

Entreprenören skall tillhandhålla skrivare (termotransfer) enligt Beställarens specifikationer och etiketter för utskrift av streckkodsetiketter för kärلمärkning. Streckkodsetiketterna utformas av Beställaren. Entreprenören skall även sätta nya etiketter på kärl i de fall etiketten trillat av eller gått sönder.

Krav på etiketter (kan komma att förändras under avtalsperioden):

- UV-beständig.
- Polyester vit blank yta.
- Permenethäftade.
- Format cirka 100 x 80 mm (enligt specifikation från Beställaren).

### 3.4 Utbildning och support

Erforderliga IT-system samt tillgänglighet till, service och support av dessa skall tillhandahållas av Entreprenören och skall motsvara de krav som ställs för att fullgöra uppdraget mot Beställaren. Detta omfattar således även lokalt systemstöd för Entreprenörens hårdvaru-, mjukvaru- och kommunikationsplattform som erfordras för informationshantering gentemot Beställarens IT-system.

Utbildning i verksamhets- och fordonssystemet beställs och bekostas av Entreprenören hos respektive systemleverantör. Entreprenörens arbetsledning är skyldig att medverka vid verksamhetsspecifik utbildning, minst en (1) gång per år, om Beställaren kallar till sådan.

Entreprenören skall utse en kontaktperson för den löpande kontakten mellan Entreprenören och Beställarens systemsupport. Kontaktpersonen skall:

- Hantera den löpande kontakten avseende support mot Beställaren.
- Ansvara för supporten för Entreprenörens IT-miljö och IT-system.
- Ha mandat att kunna driva IT-frågor och förändringar i Entreprenörens IT-miljö.
- Ansvara för förberedelser i uppstarten av entreprenaden.

Beställaren tillhandahåller support för tillgång till verksamhets- och fordonssystemet under helgfria vardagar mellan klockan 08.00-16.30. Under övrig tid tillhandhåller Beställaren via beredskap support endast för centrala väsentliga delar av systemet.

Entreprenören skall ha egen support av sin IT-miljö de tider då Entreprenörens verksamhet kräver tillgänglighet till system tillhandahållna av Beställaren.

Entreprenören skall svara för erforderlig skötsel, underhåll och förnyelse av all mjukvara som tillhandahålls av Entreprenören, så att en god systemfunktion kan upprätthållas under hela kontraktperioden.

### 3.5 Tekniska specifikationer och förändrade krav

De tekniska specifikationerna utvecklas och förändras över tiden. Under avtalsperioden kan Beställarens nuvarande system komma att bytas till nya. Detta förändrar sannolikt dagens IT-krav, vilket Entreprenören i så fall ska anpassa sig till. Om så sker berättigar detta inte någon prisjustering till Entreprenören.

Det är viktigt att Entreprenören och Beställaren samt båda parternas systemleverantörer arbetar tillsammans för att upprätta aktuella tekniska specifikationer.

### 3.6 Informationssäkerhet

Skydd mot och hantering av virus och skadlig kod skall finnas på klient som skall användas för uppkoppling mot verksamhetssystemet. Säkerhetsuppdateringar av system skall alltid vara uppdaterade och aktuella. IT-miljön skall vara säkrad av brandvägg mot omvärlden. Entreprenören skall garantera att obehörig informationsåtkomst eller sabotagemöjlighet avseende åtkomst till IT-system som används i kontakt med Beställaren ej kan ske. Entreprenören skall ha process för proaktivt säkerhetsarbete som skall efterlevas i sin IT-miljö.

## 4 Kundservice och abonnemangsregister

### 4.1 Allmänt

Beställaren svarar för kundservice och registerhållning samt fakturerar avfallsavgifterna.

Tillkommande, avgående och förändrade abonnemang tillhandahålls kontinuerligt av Beställaren. Entreprenören skall omedelbart meddela avvikelser från registret och/eller ändrad hämtningsdag till Beställaren.

Beställaren tillhandahåller Entreprenören en komplett digital abonnemangsförteckning i Excel-format i god tid före entreprenadstarten.

Abonnemangsregistret i verksamhetssystemet innehåller för närvarande följande uppgifter för varje hämtställe i förekommande fall:

- Avfallsslag.
- Abonnentens namn.
- Hämtställets gatuadress.
- Fastighetsbeteckning.
- Antal, typ och storlek av behållare.
- Tömningsintervall.
- Tömningsdag i nuvarande entreprenad.
- Abonnemangstillägg såsom dragväg, lås, med mera.
- Portkod och nyckelnummer.
- Koordinater.

Exempel på de uppgifter Entreprenören skall göra är att:

- Lägga in körturer med aktuella tömningsdagar för samtliga behållare.
- Säkerställer att korrekt körordning finns på körturerna.
- Uppdatera portkod och nyckeluppgifter.
- Uppdatera RFID för kärl.
- Uppdatera kontaktuppgifter till vaktmästare eller annan liknande personal hos abonnenten.
- Eventuellt andra uppgifter som kan behövas för att uppdraget skall kunna utföras.
- Uppdatera koordinater.

## 4.2 Information till kunder

Framtagning och distribution av allmänt informationsmaterial om avfallshantering till kunderna ordnas och bekostas av Beställaren. Entreprenören skall utan extra ersättning vara behjälplig vid utformning av information om Beställaren så begär.

Framtagning och distribution av informationsmaterial som behövs med anledning av att Entreprenören genomför större åtgärder ordnas av Beställaren och bekostas av Entreprenören. Till denna information räknas turomläggningar och liknande. Materialet skall godkännas av båda parterna innan det distribueras.

Framtagning och distribution av informationsmaterial som behövs med anledning av att Entreprenören genomför mindre åtgärder ordnas och bekostas av Entreprenören. Till denna information räknas förändringar som påverkar enstaka abonnenter. Materialet skall godkännas av Beställaren innan det distribueras.

Entreprenören ansvarar för att berörda abonnenter delges förändringar och motivet härtill på ett sådant sätt att onödiga klagomål inte uppstår. Skriftlig information skall utformas i samråd med Beställaren och delas ut senast två (2) veckor i förväg.

## 5 Fordon för avfallsinsamling

### 5.1 Allmänt

Fordonen som används i entreprenaden skall vara besiktigade och godkända samt uppfylla de säkerhetskrav som krävs med avseende på uppdragets art.

Fordonen skall inte vara tyngre än vad som svarar mot vägnätets bärighet och beskaffenhet i övrigt eller på annat sätt vara olämpliga för avfallshämtning. Entreprenören skall förvissa sig om att de vägar som används har bärighet och framkomlighet för de fordon som Entreprenören använder och att denne i övrigt utan problem klarar hämtningen inom entreprenadområdet.

Entreprenören skall vid varje tidpunkt beakta gällande miljözonskrav för staden.

Entreprenören skall beakta att entreprenadområdet till delar består av tät och trång gatumiljö med på vissa gator begränsad framkomlighet och avsaknad av vändzoner. Entreprenören har undersökningsplikt av och hämtningsplikt i entreprenadområdet.

Entreprenören skall förfoga över det antal och typer av fordon som krävs för att uppdraget ska kunna skötas enligt förfrågningsunderlaget vid varje tidpunkt.

Under avsnitt 8.5 redogör Beställaren för krav på samtidig hämtning av rest- och matavfall. En konsekvens av detta är att tvåfacksfordon skall användas i entreprenaden för hämtning av rest- och matavfall.

Fordon som används för insamling skall vara täta så att inte pressvatten läcker ut eller spills under färd eller i samband med hanteringen i övrigt. Om spill ändå uppstår skall detta omedelbart tas upp genom lämplig åtgärd. Om spillet beror på brister i fordonet skall detta omedelbart åtgärdas. Spillet skall utan dröjsmål meddelas Beställaren.

Beställaren har tidigare dålig erfarenhet av sidolastare inom entreprenadområdet varför detta inte tillåts i denna entreprenad.

Fordon och utrustning på fordon som används i entreprenaden skall vara högst nio (9) år gamla.

## 5.2 Fordonsleverans

Samtliga fordon för entreprenaden skall finnas komplett utrustade på plats på den lokala depån minst två (2) veckor före entreprenadstart.

## 5.3 Miljöklassning och bränsle

Tunga fordon som används i entreprenaden skall vara registrerade i som lägst miljöklass Euro 6. Samtliga tunga lastbilar som används i entreprenaden skall drivas med 100 % grönväxlad gas eller biogas. Med grönväxlad gas avses abonnemang typ Eon 100 där kunden betalar för 100 % biogas och gasleverantören garanterar motsvarande produktion medans det som rent fysiskt tankas kan vara fordonsgas med inblandning av annan gas än biogas.

Personbilar som används regelbundet varje vecka i detta uppdrag skall uppfylla kriterierna för miljöbil enligt förordning om miljö- och trafiksäkerhetskrav för myndigheters bilar och bilresor (SFS 2009:1).

## 5.4 Utrustning

Samtliga fordon som ska användas i entreprenaden skall ha föreskriven utrustning för aktuellt typ av uppdrag och vara försedda med:

- Alkolås.
- Översiktssystem med förmågan att generera en bild av fordonet och omgivningen sedd ovanifrån, typ 360 Totalview eller motsvarande. Även rakt bakåtriktad kameravy med längre sikt skall kunna genereras alternativt finnas separat.
- Backvarnare.



- Skydds- och säkerhetsutrustning som behövs vid skador, olyckor, haverier och utsläpp.
- Hastighetsanpassningssystem t.ex. ISA-system.
- Kärlyft.
- Fast monterad utrustning för avläsning av RFID-taggar. Registrering får endast ske om behållaren har genomfört en fullständig tömningscykel.
- Tydlig utvändig indikator som visar när läsning av RFID har skett.
- Vågutrustning för viktregistrering av kärl (kärlyftsvåg), se avsnitt 5.5.
- Hytten ska vara av så kallad låginstegstyp.
- Fordonspärm, eller liknande, där chauffören snabbt och enkelt kan hitta aktuella och uppdaterade uppgifter om hur hen skall agera vid nödlägen och andra kritiska situationer.
- Fordonsdator som har fordonsklient installerad.
- Externt monterad GPS-mottagare.
- Övrig utrustning som krävs för att kunna genomföra uppdraget enligt villkoren i upphandlingen på bästa sätt.

## 5.5 Kärlyftsvåg

Vågutrustningen skall ha en noggrannhet på  $\pm 0,5$  kg vid vikter mellan 0 och 50 kg. För större vikter accepteras  $\pm 1$  kg.

Entreprenören bör hela entreprenadtiden eftersträva en högre noggrannhet om det är tekniskt möjligt. Utrustningen skall följa föreskrifterna STAFS 2006:10, Föreskrifter och allmänna råd om automatiska vågar.

Vid skadad utrustning eller vid minst ett (1) tillfälle per år, eller så ofta som ansvarigt ackrediteringsorgan kräver, skall installerad utrustning kontrolleras och funktionsprovas av ackrediterad kontrollant. Kontroller bekostas av Entreprenören. Kopia på funktionskontroll skall årligen överlämnas till Beställaren.

## 5.6 Särskilda fordonskrav

### 5.6.1 Fordon för kärlyftsvåg

Fordon som inte används för avfallshämtning/tömning, är undantagna från kraven på utrustning för RFID-registrering, kärlyft och vågutrustning. Detta gäller t.ex. fordon för utkörning av material och kärl. Dessa fordon behöver dock bl.a. vara utrustade med fordonsdator för orderhantering.

Fordon som används i samband med byte, ändringar eller annan hantering av RFID-taggar skall dessutom vara försedd med:

1. Handavläsare för koppling av taggar och streckkodsetiketter som identifierar och registrerar behållaren.
2. Etikettskrivare.



Fordon för kärputsättning med mera är undantaget från kraven om gasdrift, se avsnitt 5.3. Kravet är istället att dessa bilar skall drivas av fossilfritt bränsle.

#### 5.6.2 Arbetsredskap och småfordon

Kommer det i entreprenaden att användas små fordon/arbetsredskap, typ; fyrhjulingar och mopeder, så undantas dessa från ovan skrivningar avseende miljöklassning och utrustning samt från skrivning om informationsskyltar, se avsnitt 5.7. Viktigt att notera i entreprenaden är dock att digital tömningsregistrering är av central betydelse samt att gällande krav för miljözon skall följas.

### 5.7 Märkning och skyltning

Fordon ska när tjänsterna utförs vara försett med uppgift om Entreprenörens företagsnamn.

Entreprenören skall på sina fordon till Beställaren upplåta en väl synlig yta på fordonets långsidor som Beställaren kan använda för uppmärkning med dennes firmanamn med mera. På denna yta ska Beställaren även kunna montera informationsskyltar för utbytbar information. Ytan skall vara av formatet cirka 2x3 meter eller vad som minst tillåts av skåpets utformning. Entreprenören ska hålla fordonen tillgängliga för uppmärkning på av Beställaren angiven tid och plats.

Utöver ovan får övrig skyltning inte förekomma utan samråd med Beställaren. Vid eventuell användning av fordon utanför Beställarens entreprenad får ej märkning med Beställarens namn förekomma.

### 5.8 Service och underhåll

Fordon som används för uppdraget skall på regelbunden basis genomgå tillsyn, service och underhåll. Entreprenören skall på begäran av Beställaren kunna redovisa utförda service- och underhållsåtgärder. Oljor, smörjmedel och andra kemiska produkter som uppfyller antagna kriterier för miljömärkning skall väljas framför andra om inte Entreprenören kan visa att nödvändig produkt inte finns på marknaden eller är olämplig för den avsedda användningen.

Samtliga fordon skall hållas i ett välvårdat skick. Vid fordonstvätt skall anläggning med godkänt miljötillstånd anlitas.

Entreprenören skall minimera störande buller från fordon och omedelbart åtgärda orsaker till detta, såsom t.ex. trasiga ljuddämpare, bromsskrik med mera.

### 5.9 Fordonsförteckning

Entreprenören skall föra en förteckning över samtliga fordon (även eventuella kända tillfälliga fordon som kommer att användas från tid till annan) som skall användas för uppdraget. Förteckningen skall ange registreringsnummer, årsmodell, lastningskapacitet, miljöklassning, drivmedel, utsläpp av koldioxid och en beskrivning av hur fordonen skall användas samt hur

de uppfyller ställda krav. Förteckningen ska uppdateras om något fordon tas bort eller tillkommer.

Förteckningen skall på anmodan delges Beställaren. Även tillägg och ändringar skall utan dröjsmål delges Beställaren.

Entreprenören skall på begäran inge en förteckning över föregående års körsträckor, typ och åtgång av drivmedel och emissioner per fordon samt förbrukning av oljor och smörjmedel samt redovisa använda tvättanläggningar och serviceverkstäder.

### 5.10 Reservfordon

Det skall för entreprenaden utöver de ordinarie turlagda fordonen finnas minst ett (1) extra tvåfacksfordon permanent placerat på den lokala depån. Detta fordon ska uppfylla samtliga fordonskrav, se avsnitt 5.3.

### 5.11 Uppställningsplats för renhållningsfordon

Fordon ska under icke arbetstid ställas upp på plats eller i garage på fastighet som disponeras av Entreprenören. Plats för sådan uppställning inom tätort skall vara belägen inom område som är planlagt för industriell verksamhet. Fordon får inte ställas upp på gata, parkeringsplats, allmän platsmark o.d. utanför utförandetid (d.v.s. måndag-fredag 06.30-19.00).

## 6 Systematiskt Kvalitets-, Arbetsmiljö-, Miljö- och Trafiksäkerhetsarbete

Entreprenören skall i uppdraget bedriva ett aktivt systematiskt kvalitetslednings-, arbetsmiljö-, miljölednings- och trafiksäkerhetsarbete. Entreprenören skall på begäran kunna redovisa dokumentation som styrker ett systematiskt ledningsarbete, såsom i förekommande fall ISO-certifiering eller motsvarande. Dokumentationen skall hållas uppdaterad genom hela entreprenadtiden enligt de rutiner Entreprenören har för sitt ledningssystem.

### 6.1 Arbetsmiljöarbete

Entreprenören är i enlighet med arbetsmiljölagen ytterst ansvarig för att förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att tillse att det i verksamheten i övrigt uppnås en god arbetsmiljö. Det systematiska arbetsmiljöarbetet skall genomföras i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrifter (se t.ex. AFS 2001:1). Det förebyggande arbetet förutsätter att arbetsuppgifter inventeras avseende risker, såväl fysiska som organisatoriska och sociala, och att lämpliga åtgärder genomförs för att minska riskerna.

Entreprenören ska aktivt medverka till arbetet med att åtgärda brister och förbättra arbetsmiljön på de hämtningsställen som förekommer i uppdraget. Skyddsombud och berörd hämtningspersonal skall vara delaktiga i arbetet.

För att se till att risknivån är acceptabel kan Entreprenören behöva organisera arbetet på ett annat sätt genom att exempelvis förändra organisation och arbetsmetod (se t.ex. AFS 2015:4). Om de riskminimerade åtgärder som Entreprenören vidtar inte är tillräckliga skall Beställaren informeras i enlighet med Beställarens rutiner. Fram tills arbetsmiljöfrågan är löst har Entreprenören ansvar för att avfallet hämtas enligt entreprenadavtalet. Entreprenören skall säkerställa att hämtningen kan fortgå även vid ingripande i form av förbud eller liknande från arbetsmiljöverket. Ett eventuellt förbud skall betraktas som att Entreprenören behöver förändra sitt arbetssätt och sina metoder. Det vill säga Entreprenören befrias inte från sin hämtningsskyldighet enligt avtalet på grund av eventuella förbud från arbetsmiljöverket.

Beställaren arbetar långsiktigt för att generellt förbättra arbetsmiljön för avfallshämtning inom entreprenadområdet. Som ett led i detta kan Beställaren en (1) gång per år komma att begära en inventering av arbetsmiljön där eventuella utmaningar skall grupperas och prioriteras.

För att främja en god arbetsmiljö och en långsiktigt hållbar arbetsbelastning inom entreprenaden skall antalet turlagda kärl per person inte vara mer än 260 stycken som dagsgenomsnitt, om inte annat uttryckligen medges av Beställaren. Detta fråntar inte Entreprenören ansvar för att eventuellt färre kärl kan krävas för att skapa en god arbetsmiljö.

## 6.2 Miljöarbete

Entreprenören skall bedriva ett aktivt miljöarbete. Miljöbelastningen i uppdraget skall vara så låg som möjligt. För att främja miljön skall följande krav gälla:

- Entreprenören skall aktivt arbeta med att effektivisera transporterna samt uppmuntra personalen i att minska drivmedelsåtgången.
- För undvikande av kallstarter med stora avgasutsläpp skall fordon under icke arbetstid vintertid vara uppställda i garage som håller en temperatur av minst +5° C eller vara försedda med motorvärmare.

## 6.3 Trafiksäkerhet

Entreprenören skall bedriva ett aktivt trafiksäkerhetsarbete med syfte att minska riskerna för den egna personalen, andra trafikanter och allmänhet som kan beröras av hämtningsarbetet.

Särskild försiktighet och anpassning av hämtningen skall ske i anslutning till, t.ex., skolor, förskolor, äldreboenden, dagcentraler och liknande.

Eventuella tillbud och olyckor samt trafikförseelser av betydelse i samband med utförande av uppdraget skall meddelas Beställaren vid kommande avstämningsmöte. Akuta eller allvarliga händelser skall omedelbart meddelas till Beställaren.

För att öka trafiksäkerheten skall följande krav gälla:

- Entreprenören skall ha rutiner för att säkerställa att alkohol och droger inte förekommer i samband med arbetet.
- Rutiner för handhavande av alkohol skall finnas samt åtgärdsprogram och rehabiliteringsplan att använda om förare har alkoholproblem.
- Entreprenören skall ha rutin för att löpande följa upp att giltiga körkort och YKB bevis finns för dem som skall ha det.

- Användningen av ISA eller andra hastighetsanpassningssystem skall dokumenteras och följas upp. Resultatet skall regelbundet redovisas för förarna och vid anmodan för Beställaren. Riktlinjer, åtgärds- eller handlingsplaner skall finnas.

## 6.4 Övriga kvalitetskrav

Entreprenörens personal, egen eller underentreprenörs, äger ej rätt att tillgodogöra sig avfall som abonnent lämnat för bortforsling. Uppsprättning av säck eller rotande i kärl är tillika förbjudet.

Övertömning till annan behållare är inte tillåten.

De i entreprenaden insamlade olika typerna av avfall får inte blandas med varandra eller med avfall från någon annan entreprenad eller uppdrag om inte Beställaren uttryckligt godkänt detta. Entreprenören skall kunna styrka sambandet mellan utförd tjänst och registrerad vägning på mottagningsplats.

Entreprenören är skyldig att fortlöpande följa förändringar i avfallsmängd och till Beställaren föreslå lämpliga förändringar av hämtningsfrekvens, antal behållare eller annat.

## 7 Behållare, tillbehör och abonnemangsförändringar

### 7.1 Ansvarsfördelning

#### **Beställaren:**

- Anskaffar, tillhandahåller och äger erforderliga kärl och reservdelar.
- Köper in samtliga påsar och säckar för matavfall samt biokorgar och vagnar för matavfallssäckar.
- Anskaffar, tillhandahåller och äger taggar för RFID.
- Äger etiketter.
- Ansvarar för centrallager, se avsnitt 7.2, där kärl, kärll tillbehör, matavfallspåsar med mera lagerhålls, kärl lämnas ut samt kärl tas emot för skrotning eller tvättning.

#### **Entreprenören:**

- Svarar för hantering av Beställarens kärl innebärande bl.a. orderläggning i Beställarens lagersystem, taggning, märkning och transporter med mera i samband med hemtagning och utsättning och ändring av kärl hos abonnent samt avlämning av kärl i retur på centrallagret enligt överenskommelse med Beställaren.
- Utför enklare underhåll på kärllbeståndet (byte av hjul, lock, taggar, montering av 3e hjul, med mera) se avsnitt 7.5. Montering av nya kärll kan ske av Beställarens centrallager se avsnitt 7.2.

- Läger order i Beställarens system för lagerhantering och hämtar material, matavfallspåsar och matavfallssäckar (olika storlekar) samt biokorgar med mera och svarar för utdelning till abonnenter se avsnitt 7.3.
- Anskaffar och bekostar etiketter för kärlmärkning.
- Återrapporterar orders via fordonsdator enligt Beställarens instruktion.

#### **Abbonenter:**

- Anskaffar, underhåller och äger installationer i soprum och dylikt efter samråd med Beställaren.

### 7.2 Beställarens centrallager

Beställaren har ett centrallager för kärl och matavfallsutrustning som är lokaliserat vid Bjurögatan i Malmö. Under avtalstiden kan Beställarens lager komma att omlokaliseras till annan adress inom Malmö stad eller Burlövs kommun. Entreprenören äger inte rätt till prisjustering vid eventuell omlokalisering under avtalstiden.

Entreprenören har tillträde till lagret, efter avisering via telefon, under ordinarie öppettider, vardagar kl. 06.30–15.00.

Samtliga hämtningar på centrallagret av kärl och utrustning skall föregås av en order i Beställarens lagersystem.

Önskar Entreprenören få kärLEN färdigmonterade med standardlock och hjul så kan detta kostnadsfritt avtalas med lagret.

### 7.3 Utkörning av påsar och utrustning

Boende i flerbostadshus använder mindre matavfallspåsar för matavfall samt en biokorg för denna.

I verksamheter som skolor och restauranger etc. sorteras matavfallet normalt i 45-liters säckar eller i mindre påsar av papper som sedan läggs i kärlet. Det förekommer också att verksamheter använder en matavfallsäck av papper på 140 liter för att skydda kärlet. Vidare förekommer att verksamheter använder matavfallsvagnar och annan kringutrustning för ovan nämnda påsar och säckar.

Det ingår i Entreprenörens uppdrag att efter beställning (via verksamhetssystemet) leverera biokorgar, vägghållare, skyltar, matavfallspåsar, matavfallssäckar, vagnar för matavfallssäckar med mera samt annan utrustning från Beställarens lager.

Material och utrustning enligt ovan skall levereras på anvisad plats hos abonnent efter anvisningar från Beställaren.

Entreprenören skall regelbundet på Beställarens centrallager efter orders i lagersystemet hämta ut erforderlig mängd kringutrustning som till exempel matavfallspåsar, biokorgar, vagnar och skyltar för att kunna hantera beställda utkörningar.

Leverans av beställd utrustning skall utföras någon gång under de kommande tre (3) arbetsdagarna efter beställning. Leverans skall också kunna ske på en förutbestämd dag från

och med fjärde arbetsdagen efter beställning. Stopptid för beställning är klockan 16.00. Leveransavisering med bestämt klockslag skall kunna ske minst en (1) timme före leverans då önskemål om detta finns.

Entreprenören erhåller fast ersättning per beställning enligt bilaga *Prislista*.

#### 7.4 Genomförande av abonnemangsförändring

Abonnemangsförändringar innebär att Entreprenören efter beställning hämtar kärl på Beställarens lager och levererar till kund. Gamla eller överblivna kärl levereras till Beställarens lager.

Start, avslut eller förändring av abonnemang skall utföras av Entreprenören någon gång under de kommande tre (3) arbetsdagarna efter Beställarens order. Stopptid för beställning är klockan 16.00. Leveransavisering med bestämt klockslag skall kunna ske minst en (1) timme före leverans då önskemål om detta finns.

Vid nystart av matavfallsabonnemang skall abonnenten tillsammans med kärnen få ett startkit. Det ingår i Entreprenörens uppdrag att efter beställning (via verksamhetssystemet) och enligt Beställarens instruktioner leverera dessa startkit bestående av biokorg, matavfallspåsar- och eller matavfallssäcker, informationsmaterial och annan relevant utrustning från Beställarens lager till abonnenten.

Entreprenören erhåller fast ersättning per beställning enligt bilaga *Prislista*.

Förändringar som enbart innebär administrativt arbete såsom t.ex. ändringar av frekvens i verksamhetssystemet ersätts inte.

#### 7.5 Underhåll kärl

Entreprenören utför enklare underhåll på kärlbeståndet (byte av hjul, lock, montering av 3e hjul, mm). Entreprenören hämtar efter beställning utrustning på Beställarens lager. Trasiga eller överblivna delar och kärl levereras åter till Beställarens lager.

Order gällande utbyten och reparationer av trasiga kärl skall utföras inom fem (5) arbetsdagar. Observera dock att om kärlets skick utgör hinder för hämtning skall det bytas/repareras omgående. Leveransavisering med bestämt klockslag skall kunna ske till abonnenten minst en (1) timme före leverans då önskemål finns om detta. Entreprenören erhåller ingen ersättning för arbetet med utbyten och reparationer.

#### 7.6 Underhåll kärhtagging

En korrekt tömningsregistrering på fordonet är centralt för ersättningen i detta avtal. Att underhålla kärlbeståndet och systemet med korrekta taggar är därför mycket viktigt. Även korrekt och fungerade utrustning på fordonen är av central betydelse.

Det är Entreprenörens skyldighet att hålla taggbeståndet fysiskt och systemmässigt uppdaterat, se även avsnitt 3. Beställaren kan hjälpa till att ta ut fellistor där så är möjligt för att underlätta Entreprenörens uppföljning. Arbeta med taggar kan kräva samordning med abonnent.

Taggningen övertas i befintligt skick vilket kan innebära att det under en period efter uppstarten krävs att Entreprenören lägger extra resurser på att arbeta med taggning.

Om chaufför eller Beställare upptäcker fel på kärhtaggningen anges detta i verksamhetssystemet och skall vara åtgärdat inom fem (5) arbetsdagar. Entreprenören erhåller ingen ersättning för arbetet med taggning.

## 8 Hämtning av hushållsavfall

### 8.1 Insamlingssystem

Restavfall hämtas normalt i kärl av storlek 190, 240, 370 eller 660 liter. Det förekommer på ett fåtal ställen kärl med komprimerat avfall (ingen extra ersättning ges för detta).

Matavfall hämtas i kärl på 140 liter.

Den nu gällande Abonnemangsförteckningen finns i bilaga *Abonnemangsförteckning*.

### 8.2 Åtgärder vid hämtning

Entreprenören skall vid hämtning:

- Göra en kvalitetskontroll genom att titta ner i kärlet, se avsnitt 9.1.4.
- Tömma kärl och ställa tillbaka dem där de togs.
- Stänga och/eller låsa dörrar, grindar och avstängningar efter utförd hämtning. Vid särskilda förhållande t.ex. vid skola, lösa djur, med mera skall dörrar och grindar även hållas stängda under pågående tömning.
- Omedelbart städa bort spill av avfall som Entreprenören orsakat.
- Kontrollera att tömningen registrerats i hämtningsfordonets dator.
- I fordonet på platsen för hämtningen registrera eventuella avvikelser i fordonssystemet.
- Inspektera kärLEN och om Entreprenören upptäcker att behållare är trasigt, skall detta omgående meddelas via fordonssystemet.

### 8.3 Extratömningar

I Entreprenörens uppdrag ingår att utföra extratömningar i kärl som skall utföras efter beställning. Beställning kommer (via verksamhetssystemet) från Beställaren. Entreprenören återrapporterar via fordonsdator enligt Beställarens instruktioner.

Nedan tjänster finns och ersätts enligt bilaga *Prislista*.

Beställning kärltömning senast klockan 15.00 med tömning samma arbetsdag.

Beställning kärltömning senast klockan 16.00 med tömning nästa arbetsdag.



#### 8.4 Dragvägar mm

Behållarens hämtningsplats är normalt en plats/utrymme på fastigheten. Då entreprenaden ligger i stadsmiljö förekommer trottoarkanter och liknande i gatumiljön som ett naturligt inslag.

Vid kärnhämtning ingår att Entreprenören skall förflytta behållaren från behållarens hämtningsplats till fordonet och tillbaka. Vilket även kan innebära att hantera dörrar, grindar, lås och andra särskilda förhållanden.

I verksamhetssystemet och i bilaga *Abonnemangsförteckning* anges dragväg inom fastighet. Dragväg inom fastighet mäts som enkel väg som behållaren förflyttas mellan kärlets hämtningsplats och fastighetsgräns. Om hämtningsfordonet tillåts köra in på fastigheten mäts dragvägen från den plats där fordonet kan ställas upp för hämtning. Med hämtningsplats avses placeringen av första kärlet i en rad av kärll alternativt till dörr för avfallsutrymme.

I verksamhetssystemet och i bilaga *Abonnemangsförteckning* anges dragväg utom fastighet på de ställen där dragvägen överstiger 20 meter. Dragväg utom fastighet mäts som enkel väg som behållaren förflyttas mellan fordonets uppställningsplats och fastighetsgräns. Notera att Beställarens uppgifter om dragväg utom fastighet är av osäker kvalitet.

Entreprenören erhåller ingen extra ersättning för dragvägar, öppning av grindar och dörrar eller andra särskilda förhållanden.

Beställaren ansvarar för uppgifterna gällande dragväg med mera (kan kräva Entreprenörens samverkan), se avsnitt 9.1.

#### 8.5 Hämtningsintervall och hämtningstider

Abonnenten skall i god tid före entreprenadstart tilldelas en hämtningsdag som alltid skall hållas om inget annat avtalats med Beställaren. Hämtningsintervallen är enligt fastställd taxa. Nuvarande hämtningsdagar i bilaga *Abonnemangsförteckning* baseras på att tidigare entreprenad även innefattat villor och kan därför kräva omfattande förändringar inför entreprenadstart.

Hämtning sker en (1) till tre (3) gånger per vecka eller varannan vecka. För verksamheter förekommer även hämtning fem (5) gånger per vecka. Upplägget innebär att tvåhämtare körs antingen måndag och torsdag eller tisdag och fredag. Trehämtare hämtas på måndag, onsdag och fredag. Detta kan leda till en ojämn belastning under de olika veckodagarna.

Där hämtintervallet är samma för rest- och matavfall skall hämtning av rest- och matavfall ske samtidigt.

Hämtningen skall utföras mellan klockan 06.30 och 19.00 måndag till fredag. Efter överenskommelse mellan Entreprenören och Beställaren kan andra tider förekomma om särskilda skäl föreligger.

Entreprenören skall beakta önskemål om särskild tidpunkt för hämtning där så är möjligt.



## 8.6 Omplanering av hämtningsdagar

Eventuella förändringar av turernas omfattning och hämtningsdagar skall anmälas till Beställaren minst fyra (4) veckor innan genomförandet. Beställaren skall godkänna förändringarna.

Om förskjutning av hämtningsdag sker i samband med entreprenadstart, turomläggning eller byte av körtur skall extratömningar göras utan extra ersättning så att abonnenten inte tillfälligt får något förlängt tömningsintervall. Eventuella extratömningar skall göras innan det nya turuppläggets första tömningsdag.

Vid entreprenadstart eller större turomläggningar skall Entreprenören senast fyra (4) månader före den nya turomläggningens start presentera ett komplett utkast för samtliga körlistor. En (1) månad före start skall slutliga och kompletta körlistor inklusive körordning och eventuella extratömningar skickas till Beställaren. Underlag till dessa erhålls maximalt tio (10) dagar innan de ska skickas in. Entreprenören skall leverera körlistor enligt Beställarens format.

Abonnenten skall meddelas om de förändrade förutsättningarna i enlighet med vad som står i avsnitt 4.2.

Hämtning skall inte utföras på juldagen och nyårsdagen. Hämtningen skall förskjutas enligt Beställarens instruktion. Förskjutningen kan innebära tömning på helg. I så fall utgår ingen tilläggsersättning för kvälls- och helgarbete. Information om förändringen skall meddelas abonnent genom Beställarens försorg.

Entreprenören kan, om starka skäl föreligger, tillfälligt få förskjuta en hämtningsdag normalt högst en dag. Sådan förskjutning skall godkännas av Beställaren minst fyra (4) veckor i förväg. Om flytten innebär att hämtning kommer att ske på kväll eller en lördag så utgår ingen tilläggsersättning för kvälls- och helgarbete.

Vecka 53 skall i förekommande fall hanteras på sätt så att tömning fortsätter med samma intervall som vanligt vilket t.ex. innebär att abonnenter med varannan veckas tömning första veckan på nästa år byter från jämn till udda och udda till jämn vecka.

## 8.7 Trafikomläggningar mm

Förändringar i kör- och dragvägar till följd av gatuarbeten, byggnationer, tillfälliga framkomlighetsproblem som exempelvis blockering av gata på grund av varuleverans eller dylikt, trafikomläggningar, tillfälliga framkomlighetsproblem vintertid och liknande skall godtas av Entreprenören utan krav på extra ersättning.

## 8.8 Avlämning

Avfall skall lämnas på av Beställaren anvisad anläggning. Avfallet lämnas i nuläget på Sysavs avfallsanläggning i Malmö. Vid avlämning skall respektive avfallsslag vägas in och registreras och därefter dirigeras avfallet till respektive mottagningslinje.

Entreprenören skall följa mottagningsanläggningens vid varje tillfälle gällande leveransvillkor samt övriga föreskrifter kring miljö och säkerhet som denne meddelar. Hos

mottagningsanläggningen skall Entreprenören utkvittera för uppdraget erforderliga nycklar, taggar, koder, vågkort m.m. enligt de regler som gäller på respektive anläggning.

### 8.9 Nyckelhantering

För tillkommande och utgående nycklar (inklusive taggar, kort, koder med mera) skall Entreprenören svara för samordningen med abonnenter och av dessa kvittera ut samt återlämna nycklar för Beställarens räkning.

Nycklar skall förtecknas, uppdateras och förvaras på ett välordnat och säkert sätt och får endast användas vid uppdrag som avser entreprenaden. Nycklar skall märkas med kod på tillhörande bricka och får inte vara försedda med adress och husnummer i klartext. I verksamhetssystemet skall det löpande registreras och uppdateras information om vilken nyckelbricka och nyckel som hör ihop med vilket abonnemang.

Entreprenören skall stå för alla kostnader förknippade med förlorade nycklar. Entreprenörens personal skall vara medveten om vikten av att nycklar hanteras ansvarsfullt.

### 8.10 Incidenter

Eventuella olyckor/tillbud och trafikförseelser av betydelse i samband med entreprenaden ska snarast meddelas Beställaren. Om sanering av mark eller vatten krävs efter olycka eller försummelse från Entreprenören svarar denne för eventuella kostnader.

Skador orsakade av Entreprenören vid hämtningen ska omedelbart meddelas berörda parter och snarast åtgärdas av Entreprenören. Ärende och åtgärd hanteras och bekostas av Entreprenören i direkt kontakt med den drabbade.

Entreprenören ska utan dröjsmål städa ytor/utrymmen som skräpats ned vid hanteringen av avfallet. Detta bör i första hand göras av den personal som orsakat nedskräpningen.

### 8.11 Medverkan i försök samt utveckling

Entreprenören skall, i samråd med Beställaren, delta i försök vars syfte är att utveckla och förbättra kommunernas avfallshantering. Beställaren ser positivt på om även Entreprenören tar initiativ till sådana samarbeten.

Entreprenören skall tillsammans med Beställaren verka för ökad återanvändning och återvinning av material i enlighet med kommunens planer och beslut samt utveckla rationella och ekonomiska tömningssystem.

I Entreprenörens uppdrag ingår även att utan extra debitering fem (5) gånger per år efter Beställarens önskemål, hämta avfall inom utvalt område och avlämna på anvisad plats, för att Beställaren ska kunna genomföra plockanalyser.

## 8.12 Medverkan i evenemang

Entreprenören skall vid evenemang inom entreprenadområdet kunna ställa upp med lösningar för avfallshanteringen. Vid stora evenemang såsom festivaler krävs utsättning och hemtagning av ett flertal kärl samt ibland tömning av desamma. I de flesta fall sker tömning med hjälp av Beställarens containerentreprenör.

För arrangemang utgår ersättning per order för utsättning/hemtagning av kärl enligt bilaga *Prislista*. Tömning sker efter order enligt ersättning för extratömning.

# 9 Avvikelse och kundreklamationer

## 9.1 Avvikelse

Med avvikelse menas att tjänsten inte kan utföras enligt plan, det kan t.ex. vara; tomt kärl, ej utsatt kärl, blockerat kärl, tagg trasig, felsorterat avfall, tungt kärl, överfullt kärl eller att annat hinder för genomförande uppstått. Beställaren använder sig i dagsläget av cirka 15 fördefinierade avvikelsekoder för olika avvikelse scenarion.

Alla avvikelser som Entreprenören får kännedom om skall registreras i fordonet vid platsen för hämtningen och omgående översändas elektroniskt via fordonsdator till Beställarens verksamhetssystem tillsammans med eventuell annan dokumentation som Entreprenören vill delge. Registreringen skall innehålla information om avvikelsen enligt Beställarens instruktioner. För vissa avvikelser skall meddelande lämnas till abonnenten enligt Beställarens rutin (t.ex. hängare på kärl). Vissa avvikelser, t.ex. trasigt lås, skall Entreprenören bevaka och åtgärda direkt i samarbete med abonnent.

Varaktiga avvikelser mellan abonnemang och hämtade antal och typer av kärl samt placering av kärl skall rapporteras till Beställaren tillsammans med uppskattning av korrekt värde.

### 9.1.1 Utebliven hämtning förorsakat av otjänlig väderlek

Kan hämtning inte utföras på grund av otjänlig väderlek, t.ex. stora mängder snö, översvämningar eller blixthalka, är Entreprenören skyldig att i samråd med Beställaren och utan ersättning planera om sina hämtningsdagar så att hämtning kan ske så fort som möjligt. Om avbrottet genererat uppkomst av avfall i säck så skall dessa utan ersättning tömmas samtidigt. Om Beställaren efter samråd med Entreprenören beslutar att ställa in hämtning på grund av längre störning som gör det omöjligt att tömma utgår ingen ersättning till Entreprenören. Avvikelse rapport till abonnent behöver inte lämnas vid otjänlig väderlek om detta inte är möjligt.

### 9.1.2 Utebliven hämtning förorsakad av tredje part

Om ett hämtställe är tillfälligt blockerat av tredje part skall Entreprenören antingen vänta på plats tills hindret är undanröjt alternativt köra vidare och senare samma dag återkomma och göra ett nytt försök. Beakta även vad som står under trafikomläggningar, se avsnitt 8.7.

### 9.1.3 Utebliven hämtning förorsakat av fastighetsinnehavaren

Om hämtning inte kan utföras på grund av hinder eller andra omständigheter som fastighetsinnehavaren råder över skall Entreprenören omedelbart lägga en avvikelse i verksamhetssystemet.

Om man kan visa att fastighetsägaren inte utfört rimlig snö- och halkbekämpning skulle större mängder snö och halka kunna utgöra ett sådant hinder.

Om fastighetsinnehavaren/Beställaren efter avvikelse gör en extra beställning skall hämtning ske enligt regler för extratömning under avsnitt 8.3. I annat fall skall hämtningen utföras vid nästa ordinarie hämtningstillfälle.

Meddelande till abonnenten kan behöva göras. Detta enligt Beställarens vid vart tillfälle gällande och till Entreprenören meddelande (t.ex. hängare på kärl).

### 9.1.4 Felsorterat avfall

Chauffören skall öppna locket på avfallsbehållaren och göra en visuell kontroll om avfallet är rätt sorterat. Om det är uppenbart att avfallet är felsorterat skall Entreprenören uppmärksamma abonnenten på detta enligt Beställarens vid vart tillfälle gällande och till Entreprenören meddelande rutin (t.ex. hängare på kärl). Behållare för restavfall som innehåller farligt avfall och/eller elavfall skall inte tömmas. För matavfall gäller att behållare med felsorterat avfall skall hanteras (tömmas eller inte tömmas) enligt Beställarens instruktion.

### 9.1.5 Avfall utanför behållare

Avfall som abonnent har lagt utanför behållare ska vid hämtningstillfället inte hämtas. Entreprenören skall lämna ett meddelande till abonnenten enligt Beställarens vid vart tillfälle och till Entreprenören meddelade gällande rutin (t.ex. hängare på kärl). När avfallet genom abonnentens försorg har lagts i behållare kan det hämtas vid nästa ordinarie hämtningstillfälle eller efter extra beställning.

### 9.1.6 Överfylld eller för tung behållare

Arbetsmiljöverkets föreskrifter om belastningsergonomi och manuell hantering skall följas. Överfylld och för tung behållare får därför endast lämnas kvar om risk finns för att arbetsskada kan uppstå. Om en behållare anses för tung skall detta omgående vidimeras av arbetsledare genom mätning av dragmotstånd. Entreprenören skall meddela abonnenten orsaken till den uteblivna hämtningen.

## 9.2 Kundreklamationer

Med kundreklamation menas fel och brister som meddelats via abonnent. Reklamation görs per tillfälle, fordon och hämtställe.

Beställaren tar emot och registrerar kundreklamationer i verksamhetssystemet. Om det för Beställaren är uppenbart att grunderna för kundreklamationen är felaktig registreras denna inte. Det åligger Entreprenören att i samband med hindret för utförande säkerställa att Beställaren har tillgång till sådan komplett och säker information att felaktigheter kan undvikas.

Samtliga reklamationer som registreras av Beställaren skall på Entreprenörens bekostnad åtgärdas senast arbetsdagen efter registrering. Om följden av den reklamerade uteblivna tömningen innebär ett överskott av sopor som måste läggas i säck så skall även dessa samtidigt tömmas på Entreprenörens bekostnad. Skulle Entreprenören anse att det inte går att åtgärda reklamationen på grund av omständigheter på plats så skall kontakt omedelbart tas med Beställaren och gemensam syn göras på platsen.

Om Entreprenörens brister är av den omfattningen att Beställaren tvingas gå ut med allmän information till flera abonnenter att normal tömning inte kan upprätthållas, så anses reklamation med automatik föreligga för samtliga dessa abonnenter, detta om tömning inte sker i samband med ordinarie tömning.

Kopplat till registrerade reklamationer finns ett bonussystem som beskrivs i *Kommersiella villkor*. Under tidigare entreprenad, på de tjänster som omfattas av denna upphandling, har antalet inkomna reklamationer under 2016 legat på i genomsnitt cirka 3 stycken/vecka.

För registrerade kundreklamationer utgår vite enligt *Kommersiella villkor*. Vite tas ut för reklamationer över ett visst angivet antal. Denna ”frizon” som därmed uppstår syftar till att täcka in de fall då felaktiga reklamationer eventuellt skulle kunna uppstå.

Åtgärdas inte reklamation och kund reklamerar igen utgår vite för ej åtgärdad reklamation enligt *Kommersiella villkor* samt har Beställaren rätt att utföra hämtning på Entreprenörens bekostnad.