

Pendeltågsverksamheten i Stockholmsregionen  
(E24)  
*Bilaga 4B.2 Aff-definitioner 10*

AVTAL  
2015-12-04

Ärende/Dok. id.  
SL 2014-0784  
Infosäk. klass  
K1 (Öppen)

## **E24 Bilaga 4B.2**

## **Aff-definitioner 10**



(

(

(

(

# **Aff-definitioner 10**

**Termer och definitioner för entreprenader  
inom fastighetsförvaltning  
och verksamhetsanknutna tjänster**

*AK M*

Distribution:

Aff - Forum för förvaltning och service

e-post: [info@aff-forum.se](mailto:info@aff-forum.se)

[www.aff-forum.se](http://www.aff-forum.se)

Telefon: 08-68 44 26 00

Synpunkter på denna publikation, liksom  
förslag till ändringar och kompletteringar  
inför nästa utgåva tas tacksamt emot av  
AFF FORUM FÖR FÖRVALTNING OCH SERVICE

Mångfaldigande av innehållet i detta häfte,  
helt eller delvis, är enligt lagen om  
upphovsrätt förbjuden utan medgivande av  
AFF FORUM FÖR FÖRVALTNING OCH SERVICE

© AB Svensk Byggtjänst och AFF Forum för förvaltning och service

Omslag: Beate Pytz

Omslagsbild: Anders Wester

Tryck: Elanders Sverige AB, Mölnlycke 2010

ISBN 978-91-7333-404-4



# Förord

Huvudsyftet med denna uppdatering, Aff-definitioner 10, har varit att föra in termer från Svensk standard SS-EN 15221-1:2006 och SS-EN 15221-2:2006 respektive Europastandard EN 15221-1 och EN 15221-2. Standarderna benämns Facility Management och handlar om upprättande av Facility Management-överenskommelser. Aff-definitioner 10 har kompletterats med 24 termer från dessa standarder, vilket innebär att nomenklaturen i Aff därmed anpassats för upprättande av Facility Management-överenskommelser på internationell basis.

Dessutom har ett tiotal befintliga termer setts över och några har tillkommit.

Arbetet med revideringen har utförts av Per Ollas, Fasticon AB, Niclas Elfström, Ernst & Young, Britt Olsson-Stein, Eurest Services AB och Fredrik Justesen, Ericsson AB. TNC, Terminologicentrum har granskat samtliga termer.

Stockholm i februari 2010

*ABFF-utskottet inom AFF*

Handwritten signature and initials, likely representing the ABFF-utskottet inom AFF.

# Innehållsförteckning

Förord.....	3
Definitioner .....	5
Termer i Aff-definitioner 09 som tillkommit, utgått eller ändrats .....	19

## Definitioner

Användaren av Aff bör uppmärksamma att några av termerna i Aff-definitionerna har en betydligt snävare innebörd än vad de har i vardagliga sammanhang. Exempel på det är termen service. För vissa termer framgår denna avgränsning i definitionen och anges då inom hakparentes.

De termer som är införda från Svensk standard SS-EN 15221-1:2006 och SS-EN 15221-2:2006 respektive Europastandard EN 15221-1 och EN 15221-2 är markerade med asterisk. En asterisk innebär att termen införts utan att ändras eller med ändring av redaktionell karaktär vilket innebär att termernas innebörd i de flesta fall inte har påverkats. Vissa av termerna har ändrats så att de fått annan innebörd i samband med att de införts i Aff-definitionerna. Dessa är markerade med två asterisker.

*AR M*

## **ABFF 04**

allmänna bestämmelser för entreprenader inom fastighetsförvaltning och verksamhetsanknutna tjänster

### **administration**

arbete som omfattar behandling av information inom ramen för en verksamhet

### **administrativa arbetsuppgifter**

åtgärder av administrativ karaktär som syftar till att upprätthålla och utveckla ekonomi, kund- och myndighetskontakter samt teknisk status hos förvaltningsobjekt

Exempel på administrativa arbetsuppgifter framgår av Adm 06 Hjälpmedel för att upprätta beskrivning av administrativa arbetsuppgifter och av Beskrivning VT 04 Hjälpmedel för att beskriva verksamhetsanknutna tjänster.

### **akut underhåll**

felavhjälpande underhåll som behöver utföras snarast

Akut underhåll som föranleds av skada eller annan brist som kan orsaka personskada eller skada på egendom behöver normalt åtgärdas omgående. Felavhjälpande underhåll som inte är akut benämns *övrigt felavhjälpande underhåll*.

### **anbudshandlingar**

anbud jämte de handlingar som är fogade till detta eller som i någon av dessa anges som gällande för anbudet

Jfr förfrågningsunderlag.

### **anskaffning**

process vars syfte är åstadkommande av leverans av resurser

Anskaffning omfattar kontakt med leverantör (personligen, per telefon eller skriftligt) för beställning av leverans till ett arbetsställe samt mottagning och mottagningskontroll. Efter anskaffningen kan följa utplacering och driftsättning.

### **å-pris**

pris för enhet som avser arbetsprestation, material, vara, hjälpmedel eller en kombination av dessa, dvs arbete

Jfr arbete, arbetsprestation.

Å-priset skall innefatta samtliga kostnader för angiven enhet, inklusive ersättning för entreprenörsarvode inbegripet kostnader för räntor och centraladministration.

Å-pris anges exklusive mervärdesskatt. Å-pris används normalt för beräkning av tillägg till eller avdrag från kontraktssumman.

### **arbete**

arbetsprestation och därvid använda hjälpmedel, samt då så avtalats, material och varor

### **arbetsplats**

<inom arbetsställe> begränsat område av ett arbetsställe där arbetstagare arbetar (TNC 95)

Exempel på arbetsplatser är område vid en maskin eller ett arbetsbord.

### **arbetsställe**

avgränsat område inom vilket arbetsgivare i och för sin verksamhet bedriver arbete (TNC 95)

**arbetsprestation**

insats av arbetskraft, handverktyg, mätinstrument, marginella materialinsatser samt för insatsen erforderliga persontransporter

Till handverktyg räknas normalt verktyg, redskap och maskiner som är bärbara. Med marginella materialinsatser avses exempelvis smörjolja från smörjkanna, trassel och enstaka skruvar.

**avfall**

varje föremål, ämne eller substans som ingår i en avfallskategori och som innehavaren gör sig av med eller avser eller är skyldig att göra sig av med (Avfallsförordningen, SFS 2001:1063)

I avfallsförordningen redovisas ett antal avfallskategorier (bilaga 1), liksom en avfallsförteckning (bilaga 2) för att precisera begreppet avfall. Avfall delas där in i följande huvudkategorier: avfall som kan återanvändas, återvinnas, deponeras eller destrueras.

**avfallshantering**

skötselåtgärd som omfattar hantering av insamlat avfall

Jfr avfall, renhållning, städning.

**avsiktsförklaring\***

dokument som anger en tydlig avsikt

Den engelska termen är *letter of intent*.

**avtal**

bindande överenskommelse mellan två eller flera parter

**avveckling**

process som syftar till att minska eller avskaffa resurser av visst slag

Jfr demobilisering.

Avveckling kan avse exempelvis lokaler eller personal.

**benchmarking\*\***

process för att mäta och jämföra prestationer

Benchmarking kan t ex innebära att mäta stödverksamhetens prestationer (inklusive pris) och jämföra resultatet internt och/eller externt.

**beskrivning**

handling som anger funktionskrav eller kvalitetskrav på arbete hörande till en entreprenad

**beställare\*\***

den som specificerar och beställer tjänster och varor

Jfr kund.

I samband med beställning av stödresurser förutsätts beställaren företräda kunden, vilket gör att kund och beställare då kan bli likställda. I Aff-sammanhang rekommenderas att termen *beställare* används före *kund*. Beställare är avtalspart i förhållande till leverantören.

I SS-EN 15221 förutsätts beställaren agera på taktisk nivå.

**betalningsplan**

handling som innehåller föreskrifter om den ordning som gäller för betalning

En betalningsplan kan vara relaterad till exempelvis prestation eller tid.



### **bostadslägenhet**

lägenhet avsedd för bostadsändamål

Jfr lägenhet.

Där missförstånd inte kan uppstå används i Aff-avtal normalt allmänspråkets lägenhet i stället för bostadslägenhet.

### **demobilisering\*\***

<i Aff-sammanhang> process för att överföra ansvaret för stödresurser tillbaka till beställaren eller till en ny tjänsteleverantör enligt bestämmelserna i avtalet

Jfr avveckling, etablering.

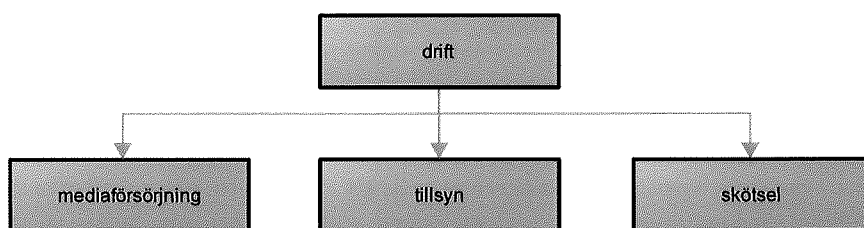
I SS-EN används termerna *möjlighet till upphävande* vilket avser demobilisering när ansvaret går tillbaka till beställaren respektive *överförbarhet* vilket avser demobilisering när ansvaret går från en tjänsteleverantör till en annan.

### **drift**

åtgärder med ett förväntat intervall minst en gång per år, vilka syftar till att upprätthålla funktionen hos ett förvaltningsobjekt

Jfr funktion, mediaförsörjning, tillsyn, skötsel, underhåll.

Drift innefattar mediaförsörjning, tillsyn och skötsel. Den funktion som skall upprätthållas är den för tillfället möjliga med hänsyn till slitage och förvaltningsobjektets, inredningens och utrustningens ålder och prestationsförmåga.



Bilden visar sambandet mellan drift och mediaförsörjning, tillsyn, skötsel

### **driftkontroll**

kontroll av förvaltningsobjekt eller utrustning för att fastställa om det har erforderliga prestanda i det driftfall som råder vid kontrolltillfället

Jfr funktionskontroll, kontroll, statuskontroll.

### **driftsättning**

process som syftar till att sätta en utplacerad funktionsduglig inredning eller utrustning i driftfärdigt tillstånd

I driftsättning kan ingå t ex avemballering, anslutning till ledningsnät och installation av operativsystem och drivrutiner i en dator. Driftsättning kan föregås av anskaffning och utplacering.

### **driftutrymme**

utrymme som enbart används för drift av byggnadsverk

Jfr enskilt utrymme, gemensamt utrymme.

Exempel på driftutrymmen är fläktrum, fjärrvärmecentraler, elrum, städrum etc.

**due diligence\*\***

sammanställning, detaljerad utvärdering och validering av information om organisationen i fråga, som ska genomföras i ett lämpligt skede i avtalsprocessen i syfte att utvärdera uppgifternas exakthet och integritet

I Aff föredras den engelska termen *due diligence* medan man i SS-EN 15221 har översatt detta till *noggrann genomgång*.

Due diligence genomförs ofta i samband med strategiska förändringar eller förvärv av fastigheter.

**enskilt utrymme**

utrymme som är upplåtet till enskild hyresgäst

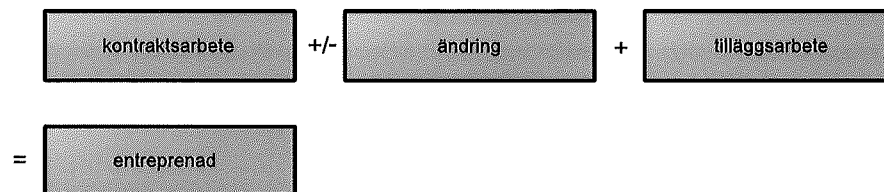
Jfr driftutrymme, gemensamt utrymme.

Exempel på enskilda utrymmen är lägenheter i kontors- eller bostadshus.

**entreprenad**

kontraktarbeten jämte förekommande ändringar och tilläggsarbeten

Jfr förvaltningsentreprenad.



Bilden visar sambandet mellan entreprenad och kontraktarbete, ändring, tilläggsarbete

**entreprenadhandlingar**

kontraktshandlingar jämte handlingar som tillkommer under kontraktstiden och som skall gälla för entreprenaden

Jfr kontraktshandlingar.

**entreprenadsumma**

kontraktssumma med justering för tillägg och avdrag samt i förekommande fall belopp avseende indexersättning

Jfr kontraktssumma.

Entreprenadsumman anges exklusive mervärdesskatt.

**entreprenör**

Se under leverantör.

**eskaleringsmetod\***

förfarande för att garantera att problem som inte kan lösas inom överenskommen tidsram snabbt överförs till lämplig ansvarsnivå för adekvat lösning

**etablering\*\***

<i Aff-sammanhang> process för att etablera och implementera resurser och förfaranden innan fullt ansvar tas för de tjänster som ska levereras enligt avtalet

I SS-EN 15221 benämns detta *mobilisering*.

Etablering innebär bland annat anskaffning, utplacering och driftsättning av resurser.

AK  
ML

**exklusivitet\*\***

bestämmelse enligt vilken en beställare beviljar en entreprenör/leverantör en unik och exklusiv rätt att tillhandahålla berörda tjänster inom ramen för ett avtal

Jfr kontraktsarbete, tilläggsarbete.

Kontraktsarbete är benämningen på de arbeten som omfattas av leverantörens åtagande vid exklusivitet. Vid ändring och tilläggsarbete har leverantören ingen exklusivitet vilket samtidigt innebär att leverantören kan avböja åtagandet.

**Facility Management\*\***

integration av processer inom en organisation för att upprätthålla och utveckla de överenskomna tjänster som stödjer och förbättrar effektiviteten hos kärnverksamheten

Jfr stödverksamhet.

Fastighetsförvaltning kan vara en del av Facility Management. Pluralformen *facilities management* förekommer även för detta begrepp. *FM* är en kortform för Facility Management.

**farligt avfall**

avfall som bedöms utgöra ett hot mot människor eller miljö

De typer av avfall som räknas till farligt avfall anges i Avfallsförordningen SFS 2001:1063.

Farligt avfall måste omhändertas med särskild försiktighet och under särskilda bestämmelser.

**fastighet**

självständig rättslig enhet som är upptagen i eller som kan föras in i fastighetsregistret

Till fastighet hör mark, byggnader m m.

**fastighetsförvaltning**

process där arbete, kapital och kunnande omvandlas till fungerande utrymmen för verksamheter

Fastighetsförvaltning kan vara en del av Facility Management.

**fel**

avvikelse från kontrakt som innebär att del av en entreprenad inte utförts eller utförts på ett icke kontraktsenligt sätt

**felavhjälpande underhåll**

underhåll som syftar till att återställa en funktion som oförutsett nått en oacceptabel nivå

Jfr akut underhåll, planerat underhåll.

Med oförutsett avses att det inte är möjligt att förutse vilket förvaltningsobjekt som drabbas av funktionsnedsättningen eller tidpunkten för denna.

Felavhjälpande underhåll indelas i akut underhåll och övrigt felavhjälpande underhåll. Det utförs normalt genom reparation eller utbyte efter felanmälan från slutanvändare, tillsynsrapportering eller larm.

**FM\***

Se under Facility Management.

**funktion**

användbarhet eller sådan för användbarhet nödvändig egenskap som normalt konstateras genom mätning, provning eller nyttjande

Funktion kan bland annat ha säkerhetsmässiga, tekniska, estetiska och trivselmässiga aspekter.

**funktionell strategi\***

strategi för styrning av stödverksamhet som inriktas på integration av individuella tjänster för att nå de uppsatta målen

### **funktionskontroll**

kontroll för att fastställa om ett objekt har erforderliga prestanda för de driffall som kan förekomma  
Jfr driftkontroll, kontroll, statuskontroll.

### **förbrukningsmaterial**

material eller vara som måste ersättas med nytt eller tillföras minst en gång per år

Jfr försörjningsmedier.

Förbrukningsmaterial för fastighetsanknutna tjänster är t ex luftfilter, glödlampor, gödningsmedel och halkbekämpningsmedel.

Ljuskällor med en livslängd överstigande 1 år, t ex lågenergilampor, betraktas som förbrukningsmaterial om annat inte anges.

Förbrukningsmaterial för verksamhetsanknutna tjänster är t ex kolpulver för kopieringsmaskiner, hygienvaror och råvaror för matframställning.

Försörjningsmedier såsom elkraft, eldningsolja etc räknas i detta sammanhang inte till förbrukningsmaterial.

### **författning**

lag, förordning och andra bindande regler enligt kapitel 8 i Regeringsformen

### **förfrågningsunderlag**

underlag som beställare tillhandahåller för utarbetande av anbud

Jfr anbudshandlingar.

Arbetet med att utarbeta förfrågningsunderlag innefattar inte utredning, projektering o d, utan endast sammanställning av handlingar för produktbestämning och särskilda föreskrifter samt framtagning av föreskrifter för upphandlingsprocessen.

### **försörjningsmedier**

medier som tillförs förvaltningsobjekt eller utrustning

Jfr förbrukningsmaterial, mediaförsörjning.

Exempel på försörjningsmedier är elenergi, vatten, bränsle, fjärrvärme och fjärrkyla samt tv-, radio-, tele- och datorsignaler.

### **förvaltningsentreprenad**

entreprenad som inom ett förvaltningsobjekt innefattar antingen administrativa eller tekniska arbetsuppgifter, eller bådadera

Jfr administrativa arbetsuppgifter, tekniska arbetsuppgifter.

### **förvaltningsobjekt**

fysiskt objekt på vilket förvaltningsarbete utövas

Ett förvaltningsobjekt kan utgöras av en eller flera fastigheter eller del av en fastighet. Exempel på förvaltningsobjekt är byggnader och tomt inom en fastighet, ventilationssystemet i en byggnad, en tvättstuga eller dess torktumlare.

### **gemensamt utrymme**

utrymme som är avsett att användas av flera slutanvändare

Jfr driftutrymme, enskilt utrymme.

Exempel på gemensamma utrymmen är trapphus, tvättstugor, aktivitetsutrymmen i bostadshus eller kommunikationsutrymmen i ett affärscentrum. Begreppet gemensamt utrymme används normalt inte då endast en slutanvändare förekommer i en byggnad. I dessa fall begränsar man utrymmesbegreppen till driftutrymmen och enskilda utrymmen.

### **gränsdragningslista**

handling som anger fördelning av arbetsuppgifter mellan entreprenör/leverantör och beställare samt ersättningsform för dessa uppgifter

AK M

**hjälpmedel**

resurser som utöver arbetsprestationer behövs för att utföra ett arbete utan att ingå som en del av arbetsresultatet

Exempel på hjälpmedel är maskiner, redskap, transporter, kontorsutrustning och programvaror.  
Handverktyg och dylikt är inte hjälpmedel. Se arbetsprestation.

**incitamentsystem\*\***

modell för ersättning som baseras på uppnått resultat

I SS-EN 15221 benämns detta *leveransbaserat betalningssystem*.

I en överenskommelse mellan beställare och leverantör kan incitament utgöra ett alternativ eller komplement till fast och rörlig ersättning.

**insyn\*\***

<mellan beställare och entreprenör/leverantör i ett avtal eller en överenskommelse> öppet utbyte av relevant information

**integrerade stödresurser\*\***

ett antal stödresurser som samspelar med varandra

Jfr stödverksamhet.

Integration av stödresurser kan se olika ut och kan definieras i avtalet. Det kan t ex innebära tidsmässig samordning, samordnade inköp, samordnad styrning och kontroll.

**kontrakt**

handling som undertecknats av parterna och som utvisar parternas överenskommelse

**kontraktsarbete**

arbete som enligt kontraktshandlingarna ingår i entreprenörens/leverantörens åtagande

Jfr exklusivitet, tilläggsarbete.

**kontraktshandlingar**

kontrakt jämte handlingar som är fogade till detta eller som i någon av dessa är angivna som gällande för kontraktsarbetena

Jfr entreprenadhandlingar.

**kontraktsmöte**

möte om arbetenas fortskridande i förhållande till entreprenadkontraktet samt för beslut och underrättelser

Kontraktsmöten dokumenteras vanligtvis i protokoll.

**kontraktssumma**

i kontraktet angiven total ersättning för kontraktsarbeten under kontraktets giltighetstid

Jfr entreprenadsumma.

Kontraktssumma anges exklusive mervärdesskatt.

**kontraktstid**

tid under vilken kontraktet gäller

**kontroll**

undersökning för att fastställa om ett objekt eller en tjänst i ett eller flera avseenden uppfyller ställda krav

### KPI\*\*

<i Aff-sammanhang> mått som ger väsentlig information om prestationerna hos en tjänsteleverans

Jfr SLA.

I vissa fall är KPI utformat som nyckeltal. KPI betyder Key Performance Indicator.

### kund\*\*

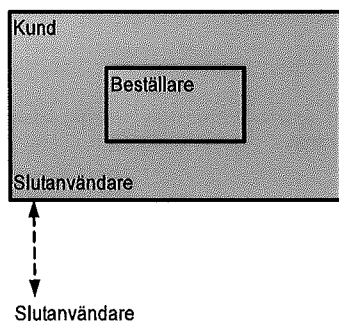
<i Aff-sammanhang> den organisation som anskaffar stödresurser

Jfr beställare, slutanvändare.

Kunden agerar på en strategisk nivå och har en allmän och/eller central funktion i alla etapper av relationen med tjänsteleverantören. Det är kunden som specificerar omfattningen av stödresurserna.

I samband med beställning av stödresurser förutsätts beställaren företräda kunden, vilket gör att kund och beställare då kan bli likställda. I Aff-sammanhang rekommenderas att termen *beställare* används före *kund*. Beställare är avtalspart i förhållande till leverantören.

Kund, beställare och slutanvändare kan vara samma juridiska eller fysiska person t ex i en mindre organisation.



Bilden visar sambandet mellan kund, beställare och slutanvändare. Slut användaren kan finnas inom kundens organisation alternativt vara extern nyttjare av den

### kvalitet

alla sammantagna egenskaper hos ett objekt eller en tjänst som ger dess förmåga att tillfredsställa uttalade eller underförstådda behov

Se vidare SS-EN ISO 8402, Kvalitetsledning och kvalitetssäkring - Terminologi.

### kvalitetsplan

handling som anger särskilda kvalitetspåverkande åtgärder och deras ordningsföljd och de resurser som skall användas

### kvalitetssäkring

alla planerade och systematiska åtgärder nödvändiga för att ge tillräcklig tilltro till att ett objekt eller en tjänst kommer att uppfylla givna krav på kvalitet

### kärnverksamhet\*\*

verksamhet som är specifik och absolut nödvändig för en organisations värdekedja

Skillnaden mellan kärnverksamhet och stödverksamhet avgörs av varje organisation och måste stämmas av kontinuerligt.

Handwritten initials or signatures.

**leverantör\*\***

organisation som tillhandahåller tjänster och/eller varor

I Aff användes tidigare enbart termen *entreprenör*. En entreprenör är en typ av leverantör. Ordet leverantör eller tjänsteleverantör kan därför ersätta entreprenör. Observera att termen *entreprenör* fortfarande kan tillämpas i Aff-sammanhang. Idag föredras dock termen leverantör framför entreprenör.

**lokal**

lägenhet avsedd för annat än bostad

Jfr bostadslägenhet.

Till lokaler räknas lägenheter avsedda för butik, kontor, lager, hantverks- och industrirörelse m m.

**lägenhet**

utrymme i en byggnad som i upplåtelsehänseende utgör en självständig enhet

Jfr bostadslägenhet, lokal.

En lägenhet kan vara en lokal eller en bostadslägenhet.

**materiell resurs\*\***

<vid Facility Management> konkret resurs som tillsammans med en aktivitet behövs för en process i en stödverksamhet

Jfr resurs.

**mediaförsörjning**

<vid fastighetsförvaltning> driftåtgärder som omfattar tillförsel av elenergi, vatten, bränsle, gas, tryckluft, fjärrvärme och fjärrkyla samt tv-, radio-, tele- och datorsignaler

Jfr avfallshantering, skötsel, tillsyn.

**ombesörja**

ansvara för att ett arbete blir utfört

Att ombesörja ett arbete innebär att man åstadkommer att någon utför arbetet.

**planerat underhåll**

underhåll som är planerat till tid, art och omfattning

Jfr felavhjälpande underhåll.

**rengöring**

avlägsnande av förorening

Jfr städning.

Rengöring inkluderar förbrukning av kemisk-tekniska medel. Rengöring innefattar renhållning.

**renhållning**

skötselåtgärder som omfattar insamling av avfall för senare hantering, behandling eller deponering

Jfr avfall, avfallshantering, rengöring, städning.

Exempel på sådant avfall är skräp, nedfallna kvistar och löv, upptagning av halkbekämpningsmedel, trasiga och slängda leksaker etc.

**resurs**

konkret eller abstrakt enhet som erfordras för att åstadkomma ett resultat

Jfr materiell resurs.

Exempel på resurs kan vara arbetskraft, maskiner, inredning, utrustning, datorsystem, råvaror, förbrukningsmaterial, energi och kapital.

### **rondering**

sekvens av åtgärder som utförs efter en på förhand vald plan

Rondering är ett sätt att utföra tillsyn och skötsel av förvaltningsobjekt eller bevakning av ett arbetsställe.

Rondering är ofta schemalagd.

Om termen rondering används i ett avtal bör dess omfattning specificeras i varje enskilt fall.

### **rutinbeskrivning**

dokument som specificerar sätt att utföra en aktivitet

### **samordning**

ansvara för att händelser eller arbetsinsatser som hänger ihop i fråga om tid eller plats blir utförda i rätt följd och på rätt ställe

Avser samordning av beställarens, leverantörens och övriga av beställaren anlitade leverantörer.

### **service**

tidsmässigt samordnade drift- och underhållsåtgärder

Jfr rondering.

Om termen service används i ett avtal skall dess omfattning specificeras i varje enskilt fall.

Service utförs normalt minst en gång per år, kräver ofta specialkompetens och innefattar främst åtgärder på installationer, inredningar och utrustningar, t ex kopieringsmaskiner, storköksutrustningar, hissar och ventilationsanläggningar.

### **sidoleverantör**

en av flera leverantörer som inom samma objekt, men utan inbördes avtal, utför arbete på entreprenad åt samma beställare

Jfr underleverantör.

I Aff användes tidigare enbart termen *sidoentreprenör*. En *sidoentreprenör* är en typ av *sidoleverantör*. Ordet *sidoleverantör* kan därför ersätta *sidoentreprenör*. Observera att termen *sidoentreprenör* fortfarande kan tillämpas i Aff-sammanhang. Idag föredras dock termen *sidoleverantör* framför *sidoentreprenör*.

### **skadebesiktning**

undersökning av ett förvaltningsobjekt på vilket skada inträffat med syftet att fastställa skadans orsak och omfattning

### **skadegörelse**

uppsåtligen eller genom vårdslöshet orsakad person- eller sakskada

### **skötsel**

driftåtgärder som omfattar en eller flera av åtgärderna justering eller vård av förvaltningsobjekt, inredning, utrustning, byte eller tillförsel av förbrukningsmaterial

Jfr avfallshantering, drift, mediaförsörjning, städning, tillsyn.

Exempel på åtgärder som ingår i skötsel är justering av dörrar, inställning av brännare, städning, renhållning, snöröjning, byte av luftfilter, påfyllning av kolpulver i en kopieringsmaskin och uppdatering av ett arkiv.

### **SLA\*\***

överenskommelse mellan en beställare och en tjänsteleverantör om prestationer, mätning och vissa villkor för leverans av en eller flera tjänster

Jfr KPI.

Termen SLA (Service Level Agreement) föredras framför den svenska översättningen *överenskommelse om servicenivåer*, vilken förekommer i SS-EN 15221.



### **slutanvändare\*\***

<i överenskommelse som gäller stödresurser> person som berörs av eller utnyttjar stödresurserna

Jfr kund.

Exempel på slutanvändare i detta sammanhang är besökare, patient, personal, kundens kund, hyresgäst.

### **statuskontroll**

undersökning som syftar till att fastställa tillstånd och funktion hos ett objekt eller en tjänst

Jfr driftkontroll, funktionskontroll.

Statuskontroll – som kan innefatta drift- eller funktionskontroll – kan utföras före, under eller i slutet av en entreprenad och avse underhållsnivå på förvaltningsobjekt, inredning, utrustning, hyresgästregister, bokföring e d.

En rekommendation är att statuskontroll utförs innan entreprenaden startar.

### **städning**

skötselåtgärder som omfattar rengöring inomhus och i anslutning till byggnad samt iordningställande av inventarier

Jfr rengöring.

Städning kan vara en del av Facility Management.

### **stödverksamhet\*\***

de stödresurser som fungerar som stöd till en kärnverksamhet

Jfr Facility Management, kärnverksamhet.

I SS-EN 15221 benämns detta *internservice*.

Stödverksamheten består av flera olika typer av tjänster. Dessa benämns *stödresurser* och kan t ex vara städning, bevakning och fastighetsförvaltning. Adm 06, Teknik 06 och Beskrivning VT 04 i Aff räknar upp och beskriver de flesta möjliga stödresurserna. Stödverksamheten kan som helhet eller i delar tillhandahållas av en intern eller extern leverantör.

### **särskild ersättning**

ersättning utöver kontraktssumman

### **tekniska arbetsuppgifter**

åtgärder av teknisk karaktär för att genomföra drift och underhåll av ett förvaltningsobjekt

Exempel på tekniska arbetsuppgifter framgår av Teknik 06, hjälpmedel för att upprätta beskrivning av tekniska arbetsuppgifter.

### **tillgång\***

allt som en organisation anser har ett positivt värde, särskilt ett finansiellt sådant

### **tillgänglighet**

egenskap hos en resurs som innebär att resursen är möjlig att använda för avsett ändamål vid avsett tillfälle

### **tillsyn**

driftåtgärder som omfattar observation av funktion hos ett förvaltningsobjekt, en inredning eller utrustning och rapportering av eventuella avvikelser

Jfr drift, mediaförsörjning, rondering, skötsel.

Tillsyn kan innefatta användandet av mätinstrument. Exempel på tillsyn är avläsning av oljenivå och kontroll av städning.

### tilläggsarbete

arbete som tillkommer utöver kontraktsarbete

Jfr exklusivitet, kontraktsarbete.

### tjänsteleverantör\*\*

leverantör som huvudsakligen tillhandahåller tjänster

I SS-EN 15221 förekommer termen *serviceleverantör* i betydelsen "organisation som är ansvarig för att leverera en eller flera tjänster".

En tjänsteleverantör kan vara intern eller extern i förhållande till beställarens organisation.

I Aff användes tidigare enbart termen *entreprenör*. En entreprenör är en typ av leverantör, i detta sammanhang tjänsteleverantör. Ordet leverantör eller tjänsteleverantör kan därför ersätta entreprenör. Observera att termen *entreprenör* fortfarande kan tillämpas i Aff-sammanhang. Idag föredras dock termen *tjänsteleverantör* framför entreprenör.

### underleverantör

leverantör till annan leverantör för att denne ska kunna leverera det som efterfrågas

Jfr sidoleverantör.

Det föreligger då två avtal, dels ett avtal mellan en leverantör och en beställare, dels ett avtal mellan denne leverantör och en underleverantör. Leverantören har fullt ansvar gentemot beställaren, även för det som utförs av underleverantören.

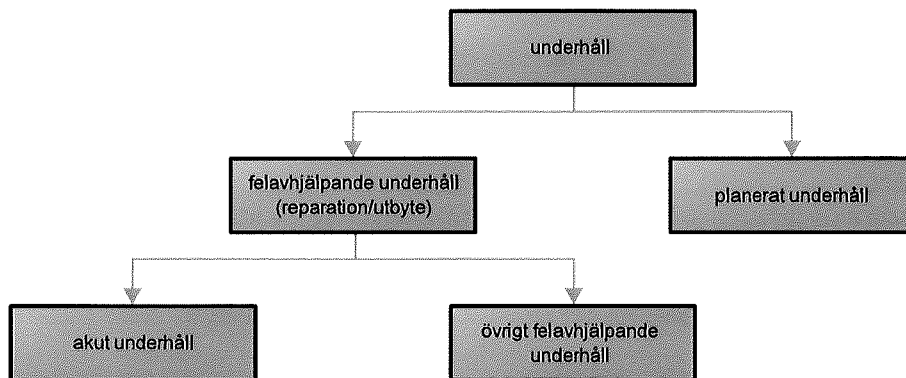
I Aff användes tidigare enbart termen *underentreprenör*. En underentreprenör är en typ av underleverantör. Ordet underleverantör kan därför ersätta underentreprenör. Observera att termen *underentreprenör* fortfarande kan tillämpas i Aff-sammanhang. Idag föredras dock termen underleverantör framför underentreprenör.

### underhåll

åtgärder som syftar till att återställa funktionen hos ett förvaltningsobjekt, en inredning eller utrustning

Jfr drift, felavhjälpanande underhåll, planerat underhåll.

Vid underhåll återställs vanligen funktionen till den ursprungliga nivån. Underhåll omfattar arbetsprestation, hjälpmedel och byte av material, vara eller komponent. Enbart byte av förbrukningsmaterial som innebär att funktionen återställs till ursprunglig nivå räknas dock till drift.



Bilden visar sambandet mellan underhåll och felavhjälpanande underhåll, akut underhåll, övrigt felavhjälpanande underhåll, planerat underhåll

### underhållsbesiktning

kontroll med syfte att bestämma ett objekts behov av underhåll

Jfr kontroll, underhåll.

Resultatet dokumenteras och läggs till grund för underhållsplaner.

Two handwritten signatures in black ink, one on the left and one on the right, appearing to be initials or names.

**uppdatering**

process där data tillförs till, tas bort ur eller rättas i en datamängd

**uppgrädering**

process som innebär att en resurs modifieras för att erhålla bättre prestanda

Exempel på uppgrädering är byte till senare programversion i ett datorsystem eller byte till en effektivare fläktmotor.

**upphandling**

process som syftar till inköp och som inleds med att anbud infordras och avslutas med att avtal ingås

Upphandling föregås normalt av utredning och projektering samt sammanställning av förfrågningsunderlag.

**utplacering**

process vars syfte är flyttning av inredning, utrustning eller andra varor till plats för användning eller lagring

Utplacering kan innebära flyttning till plats för användning eller lagring och från plats för lagring till plats för användning.

Utplaceringen kan föregås av anskaffning och kan följas av driftsättning.

**ändring**

<av kontraktarbete> förändring av krav eller utförande

Ändring kan även innebära en minskning av kontraktarbetenas omfattning.

**övrigt felavhjälpande underhåll**

felavhjälpande underhåll som inte är akut underhåll

Jfr akut underhåll, felavhjälpande underhåll.

Exempel på övrigt felavhjälpande underhåll är byte av packning till droppande diskbänksarmatur, byte av spräckt glasruta, åtgärd av skada efter snöröjning och reparation av kopieringsmaskin.



(

(

(

(

## Termer i Aff-definitioner 10 som tillkommit, utgått eller ändrats

### Tillkommit från standard för Facility Management:

Avsiktsförklaring  
Benchmarking  
Beställare  
Demobilisering  
Due diligence  
Eskaleringsmetod  
Etablering  
Exklusivitet  
Facility Management  
FM  
Funktionell strategi  
Incitamentsystem  
Insyn  
Integrerade stödresurser  
KPI  
Kund  
Kärnverksamhet  
Leverantör  
Materiell resurs  
SLA  
Slutanvändare  
Stödverksamhet  
Tillgång  
Tjänsteleverantör

### Tillkommit i övrigt:

Samordning  
Skadegörelse  
Tilläggsarbete

### Utgått:

Tillhandahålla

### Reviderats i väsentlig omfattning:

Drift  
Farligt avfall  
Ombesörja  
Underleverantör  
Ändring

### Reviderats i mindre omfattning:

Avveckling  
Fastighetsförvaltning  
Felavhjälpande underhåll  
Förbrukningsmaterial  
Gemensamt utrymme  
Gränsdragningslista  
Kontraktsarbete  
Resurs  
Sidoleverantör  
Statuskontroll  
Städning  
Underleverantör



(

(

(

(