

# Tilläggstjänst Driftövervakning

## Kunduppgifter ("Kunden")

Kundnamn	Organisationsnummer
Fakturamottagare	Gatuadress
Postnummer	Ort

## Fastighetsuppgifter ("Anläggningen")

Mätpunktsnummer	Fastighetsbeteckning
-----------------	----------------------

## Huvudkontaktuppgifter

Kontaktperson	Telefonnummer
E-postadress	

Samtliga priser nedan är angivna exklusive moms och gäller per mätpunkt.

Pris
Månadsavgift: 600 kr per månad
Uppkopplingsavgift: 1 900 kr*

\*Beställ senast 30 december 2020 så bjuder vi på uppkopplingsavgiften.

Ifylld blankett signeras digitalt. Genom signeringen väljer kunden tjänsten Driftövervakning i enlighet med denna sida samt avtalsvillkor på kommande sidor.

# Avtalsvillkor Driftövervakning

Dessa avtalsvillkor gäller från och med 2020-09-01 och tills vidare.

## Leverantör

Stockholm Exergi AB, org.nr: 556016-9095 ("Leverantören")

Kund och Leverantör benämns gemensamt "Parterna" nedan.

## 1 BAKGRUND

Kunden är fjärrvärmekund till Leverantören. Parterna har nu ingått detta avtal avseende leverans av tjänsten Driftövervakning ("Avtalet").

## 2 OMFATTNING

Leverantören åtar sig att, i enlighet med villkoren i detta Avtal, tillhandahålla de tjänster som specificeras nedan såvitt avser Anläggningen.

### 2.1 Driftkoll

Driftkoll är en digital tjänst som tillhandahålls av Leverantören. Genom Driftkoll samlar Leverantören in och analyserar data avseende Kundens värmesystem i syfte att identifiera driftstörningar och ge förbättringsförslag.

Kunden har möjlighet att se data kopplat till värmesystemet samt följa Leverantörens hantering av anläggningen enligt detta Avtal genom det gränssnitt som Leverantören tillhandahåller.

Leverantören och dess samarbetspartners har rätt att använda insamlade data och analyser för att vidareutveckla och förbättra Leverantörens tjänster.

### 2.2 Övervakning av larm

1. Leverantören ska via kommunikationsutrustning/Gateway övervaka driften på distans, i första hand via reglercentral/DUC, av fjärrvärmecentral(er) för värme- och varmvatten. I de fall befintlig Gateway är kopplad mot ställdon, sker en omkoppling till reglercentral/DUC eller komplettering av givare genom ett platsbesök.

I Avtalet ingår övervakning av:

- Temperatur i fram- och returledning på sekundärsida (radiatorsida)
- Temperatur i returledning på primärsida (fjärrvärmesida)
- Temperatur tappvarmvatten
- Temperatur varmvattencirkulation
- Systemtryck sekundärsida (enbart vid inkoppling mot reglercentral/DUC samt om tryckgivare finns)

Den digitala larmövervakningen förutsätter att den utrustning som avses i punkterna a)–e) ovan finns tillgänglig och fungerar. Eventuell komplettering av utrustning för att möjliggöra den digitala larmövervakningen bekostas av Kunden (exkl. givare för varmvattencirkulation).

2. Leverantören ska övervaka larm och bedöma dessa enligt följande:

- vardagar och helger 00:00-24:00 agerar Leverantören på larm och, utifrån larmets karaktär, avhjälper ärendet.

3. Om fel uppstår i utrustning som resulterar i att ett larm aktiveras, kommer Leverantören att granska utrustningen och larmet. Om Leverantören efter granskning anser att utryckning för felavhjälpan är nödvändig, kommer Leverantören att utföra detta på Kundens bekostnad.

- Exempel: ett larm om låg varmvattentemperatur kan generera ett platsbesök för kontroll av styrventil och VVC-pump.

4. Vid utryckning där det har konstaterats att felkällan är utanför Anläggningen (se punkt 4.1 nedan) och därmed ej omfattas av detta Avtal, ska Kunden meddelas detta utan dröjsmål.

5. Leverantören upprättar drift rapporter årsvis till Kunden.

6. Justering av Anläggningens driftinställningar eller andra delar av värmesystemets driftinställningar ingår inte i driftövervakningen enligt detta Avtal.

### 2.3 Funktionskontroll

Leverantören åtar sig att genomföra en årlig funktionskontroll för Anläggningens fjärrvärmecentral. Funktionskontrollen genomförs vid besök hos Kunden och innefattar kontroll av status på fjärrvärmecentralen enligt produktblad för tjänsten

Funktionskontroll som finns på Leverantörens hemsida, [www.stockholmexergi.se/energitjanster](http://www.stockholmexergi.se/energitjanster)

Efter besöket ska Leverantören genom en skriftlig rapport meddela Kunden vilka fel och slitage som har konstaterats vid funktionskontrollen. Rapporten ska även ange i vilken omfattning reparation eller utbyte av material erfordras.

### 2.4 Telefonsupport

Kunden kan utan tillkommande kostnader kontakta Leverantören under dagtid för telefonsupport i energifrågor. Telefonsupporten är begränsad till 15 minuter per tillfälle, därefter debiteras Kunden enligt gällande timpris som finns på Leverantörens hemsida.

## 3 AVTALSHANDLINGAR

Avtalet består av följande handlingar, angivna i fallande inbördes rangordning:

- Detta avtalsdokument
- Leverantörens vid var tid gällande bestämmelser för tjänsten Driftkoll
- Leverantörens vid var tid gällande bestämmelser för tjänsten Funktionskontroll
- Allmänna Bestämmelser för Underhåll ("NU15")

## 4 PARTERNAS RÄTTIGHETER OCH SKYLDIGHETER

### 4.1 Leverantören

Leverantören ansvarar ej för underhållsåtgärder (planerat underhåll) i Anläggningen. Leverantören ska underrätta Kunden om eventuellt underhållsbehov upptäcks i Anläggningen.

Leverantörens ansvar avgränsas till driftutrymmet som fjärrvärmecentralen är placerad i inom Anläggningen. Leverantören ansvarar ej för störningar och avbrott som ej upptäcks på grund av brister som Leverantören ej kan påverka, exempelvis brister i styr- och övervakningssystem, dolda fel eller liknande.

Leverantören har rätt att få tillträde till fastigheter för utförande av arbeten på Kundens anläggningar, såsom avläsning/mätning, installations-, reparations-, service- och underhållsarbeten, om inte annat särskilt har avtalats.

Leverantören äger och bekostar erforderlig kommunikationsutrustning/Gateway och tillser att denna installeras hos Kunden.

### 4.2 Kunden

Kunden ska, i tillägg till vad som följer av NU15, tillhandahålla erforderlig teknisk dokumentation, stegar, ställningar och lyftanordningar samt ansvara för att dessa uppfyller krav enligt gällande lagar och föreskrifter. Kunden ska ombesörja erforderliga åtgärder för att arbetsmiljölagen och andra av myndigheter utfärdade föreskrifter efterlevs av Kunden och kan uppfyllas av Leverantören och av denne anlitad underentreprenör.

Kunden ska lämna fritt tillträde till utrymmen för att genomföra omkoppling till reglercentral/DUC eller komplettering av givare, funktionskontroll och felavhjälpan åtgärder på fjärrvärmecentralen för Leverantören eller av denne anlitad underentreprenör och vid behov om möjligt ordna plats för parkering av servicefordon.

Kunden ska vidare mot kvitto tillhandahålla en uppsättning nycklar, koder och liknande som behövs för tillträde till fjärrvärmecentral och övriga nödvändiga utrymmen för att kunna genomföra omkoppling till reglercentral/DUC eller komplettering av givare, funktionskontrollen och felavhjälpan åtgärder. Nycklarna ska återlämnas till Kunden senast två månader efter Avtalets upphörande. Leverantören ska tillse att de nycklar och koder som överlämnats förvaras på ett tryggsätt.

För Övervakning av larm enligt punkt 2.2 ovan gäller följande:

- Kunden ansvarar för inomhustemperatur i enskilda lägenheter
- Kunden ansvarar för värmesystemets driftinställningar. (Exempelvis pumpinställningar, värmekurvor, varmvattentemperatur)
- Kunden ansvarar för skötsel, underhåll och funktion av fjärrvärmecentralen utöver det som ingår i den årliga funktionskontrollen.
- Kunden ansvarar för funktionen av erforderliga givare i fjärrvärmecentralen så att digital larmövervakning möjliggörs.
- Kunden ansvarar för drift, övervakning, funktion, skötsel och underhåll för samtliga installationer utanför fjärrvärmecentralen (exempelvis radiatorer, radiator- och stamventiler, termostater, värme- och varmvattenrör samt eventuella golvvärmesystem, ventilationssystem och liknande).

### 4.3 Felavhjälpan åtgärder

Felavhjälpande åtgärder bekostas ensidigt av Kunden.

Leverantören utför eller direktupphandlar genom underentreprenör tjänster för felavhjälpande åtgärder upp till en kostnad om 10 000 SEK exkl. moms per tillfälle. Åtgärder därutöver utförs eller upphandlas i samråd med Kunden.

Vid ärende av akut karaktär som kan innebära risk för skada på person och egendom, äger Leverantören rätt att begränsa skadans omfattning och minimera avbrotts tiden. Vid sådant tillfälle krävs ej godkännande av Kunden.

## 5 ORGANISATION

Leverantörens kontaktperson: Chef Energitjänster  
Tel. Kundservice: 020-31 31 51

Kundens kontaktpuppgifter anges på Avtalets förstasida. Kunden ska skyndsamt underrätta Leverantören om kontaktperson ändras.

## 6 TIDER

### 6.1 Avtalstid, uppsägning, förlängning

Avtalet träder i kraft när Leverantören mottagit ett exemplar som undertecknats av behörig företrädare för Kunden. Startdatum för tjänsten är inom två månader från Avtalets undertecknande under förutsättning att Leverantören får tillträde till Kundens fastighet enligt punkt 4.2. Avtalet gäller under ett (1) år därefter. Uppsägning av Avtalet måste göras skriftligt senast den 20:e dagen i Avtalets sista månad för att Avtalet ska upphöra. I annat fall förlängs Avtalet automatiskt med ett (1) år i taget.

Om Kunden upphör att vara fjärrvärmekund till Leverantören eller om Anläggningen överläts till annan ägare upphör detta Avtal automatiskt att gälla med omedelbar verkan.

Vid Avtalets upphörande upphör Kundens tillgång till den digitala tjänsten. Leverantören har dock rätt att ha kvar installerad Gateway för insamling av mätvärden, fakturering och effektstyrning vid bristsituation, i enlighet med gällande leveransavtal för fjärrvärme.

### 6.2 Tider för utförande av arbeten

Leverantören utför driftövervakning med arbeten som föreskrivs i detta Avtal alla dagar 00:00-24:00.

Leverantören utför funktionskontrollen under dagtid vid ett tillfälle per år.

## 7 ANSVAR

### 7.1 Ersättningskyldighet

Part är skyldig att ersätta skada som denne åsamkar motparten genom vårdslöshet.

Parts ansvar omfattar inte indirekta skador, såsom utebliven vinst, produktionsbortfall, minskad omsättning, kostnader för anlåtande av annan leverantör, hinder att uppfylla förpliktelse mot en tredje part, övriga anspråk från sådan tredje part och liknande kostnader eller förluster. Parts totala ansvar gentemot motparten enligt Avtalet är begränsat till femhundra tusen (500 000) kr per skadetillfälle. Ovan angivna ansvarsbegränsningar gäller inte om part orsakat skadan uppsåtligt eller genom grov vårdslöshet.

Leverantören ansvarar inte för fel som grundar sig i kommunikationsnätverk eller motsvarande som tillhandahålls av en tredje part. Leverantören ansvarar inte heller för åtgärder som någon tredje part vidtar i samband med dataintrång eller motsvarande obehörigt tillträde till Kundens digitala undercentral (DUC).

Leverantörens ansvar för skada med anledning av funktionskontroll, reklamation med anledning av skada och därmed sammanhängande frågor regleras i tillämpliga delar i NU15.

### 7.2 Försäkringar

Om part orsakar skada som ersätts av den andra partens försäkring, ska den part som orsakat skadan betala självriskan för den andre partens försäkring.

## 8 EKONOMI

### 8.1 Ersättning

Kunden debiteras en uppkopplingsavgift och en månadsavgift för tjänsten. Månadsavgiften debiteras i efterskott och uppkopplingsavgiften debiteras i samband med att Avtalet ingås. Vid var tid gällande prislista återfinns på Leverantörens hemsida samt på Kundens Mina sidor-konto.

I den mån Leverantören tillhandahåller felavhjälpande åtgärder faktureras Kunden enligt Leverantörens vid var tid gällande prislista.

I den mån Leverantören tillhandahåller felavhjälpande åtgärder via underentreprenör faktureras Kunden enligt fakturerade kostnader med påslag på 10 procent.

Material eller hyra av utrustning debiteras enligt listpris med ett påslag på 15 procent.

### 8.2 Fakturering och betalning

Fakturering sker månadsvis enligt gällande prislista. Fakturering för eventuella felavhjälpande åtgärder sker löpande.

### 8.3 Betalningsvillkor

Betalning ska vara Leverantören tillhanda senast den dag som anges på fakturan, vilken ska infalla trettio (30) dagar från fakturadatumet. Är betalningen Leverantören tillhanda senare har Leverantören rätt att debitera ränta och ersättning för de kostnader som uppstår på grund av den försenade inbetalningen. Dröjsmålsränta utgår enligt räntelagen från den dag som angivits som sista betalningsdag på fakturan till dess betalning sker.

## 9 PRIS- OCH VILLKORSÄNDRINGAR

Leverantören har rätt att ensidigt ändra prislistan samt dessa avtalsvillkor en gång per kalenderår. Kunden ska underrättas om ändringarna senast två (2) månader innan de ska träda i kraft.

## 10 PERSONUPPGIFTER

Personuppgifter som, i förekommande fall, lämnas till Leverantören kommer att behandlas för att kunna fullgöra ingångna avtal eller skyldigheter som föreligger enligt lag eller annan författning. Vidare kan personuppgifterna komma att användas för marknadsanalyser, statistik och för att utvärdera och informera om tjänster och produkter. Personuppgifter kan för angivna ändamål komma att utlämnas till och inhämtas från företag i Leverantörens koncern samt samarbetspartners. För uppdatering av personuppgifterna kan uppgifter även inhämtas från offentliga och privata register.

Person som motsätter sig att personuppgifter används i marknadsföringsändamål kan när som helst, för att förhindra sådant användande meddela Leverantören detta. Leverantören är skyldig att informera om vem som är personuppgiftsansvarig för de personuppgifter som behandlas enligt denna punkt och den registreringen avser har rätt att på begäran kostnadsfritt en gång per år få information om vilka uppgifter som finns registrerade om denne samt för vilka ändamål dessa uppgifter behandlas. Då kan även rättelse av felaktiga uppgifter om den enskilde begäras. Begäran om sådan information eller rättelse ska vara egenhändigt undertecknad och ställas till Leverantören.

Ytterligare information om Leverantörens behandling av personuppgifter finns på Leverantörens hemsida, [www.stockholmexergi.se/personuppgifter](http://www.stockholmexergi.se/personuppgifter).

## 11 TVIST

TVister i anledning av detta Avtal ska avgöras av allmän domstol.

## 12 ÖVRIGT

Detta Avtal får inte överlåtas utan motpartens skriftliga samtycke. Leverantören har dock rätt att överlåta Avtalet till annat bolag inom samma koncern.

För mer information, kontakta vår kundservice via [kundservice@stockholmexergi.se](mailto:kundservice@stockholmexergi.se) eller 020-31 31 51.