

OBS! Utskriven version kan vara ogiltig. Verifiera innehållet.

Gäller för: Västfastigheter drift, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Martin Jansmyr, (marja165), Områdeschef

Granskad av: Flera granskare finns - se eftersättsblad

Godkänd av: Thomas Bjarnemo, (thobj2), Regionområdeschef

Riktlinje verkställighet

Giltig från: 2026-02-26

Giltig till: 2027-12-31

Riktlinje för driftguiden för fastighetsdrift

Innehållsförteckning

Förändringar sedan föregående version.....	3
Bakgrund, syfte och mål	3
Styrande dokument	3
Fastighetssystemet Faciliate.....	5
Planera fastighetsdrift.....	5
Bereda driftuppdraget och FÖK.....	5
Utföra fastighetsdrift	8
Utföra tillsyn- och skötselronder.....	8
Utvärdera fastighetsdrift	13
Fel på grund av eftersatt PU.....	13
Överlämning av projekt	13
Samordnad provning, slutbesiktning och driftgenomgång	14
DU-instruktioner	14
Garantihantering	14
Service och garantiavtal.....	14
Driftoptimerat överlämnande	14
Stödfunktioner	15
HR, personal och introduktion.....	15
IS/IT.....	15
Energi och miljö.....	15
Säkerhet och beredskap.....	15
Förbättringsarbete	16

Förändringar sedan föregående version

Ny riktlinje som ersätter riktlinje för Bereda och utföra fastighetsdrift.

Justering av länkar.

Bakgrund, syfte och mål

Denna riktlinje beskriver processer och arbetssätt för fastighetsdrift, fastighetsnära service samt tilläggstjänster inom regionområdet Västfastigheter drift (VF drift). I stöddokumentet finns processkartor som kompletterar texten. [Driftguide för fastighetsdrift - Processkartor.pdf](#)

Styrande dokument

Alla styrande och stödjande dokument hittas på [Insidan – Styrdokument](#). [Delegeringsordningen](#) är central för vår verksamhet. Tre andra viktiga dokument är:

Driftstrategi – VARFÖR

Driftstrategin beskriver riktning och vad som är viktigt på övergripande nivå. Strategin ger vägledning kring hur driften ska utvecklas för att upprätthålla funktionen i Västra götalandensregionens fastigheter över tid.



Driftuppdrag - VAD

Driftuppdraget är en detaljerad kravställning av uppdraget med fastighetsdrift utifrån branschstandarden avtal för fastighetsförvaltning (AFF).



Driftguide – HUR

Driftguiden beskriver driftens processer och arbetssätt och hänvisar till de rutiner som finns för olika moment. Guiden är en bra start när du undrar hur något ska göras.





Förkortningar

AO – Arbetsorder i fastighetssystemet Faciliate.

DTS – Drift, tillsyn och skötsel är åtgärder som vidmakthåller en funktion och som sker en gång per år eller oftare. Åtgärder som sker mer sällan än varje år betraktas som planerat underhåll (PU). Underhåll som höjer standarden eller nivån på funktionen kallas för reinvestering och benämns ofta som FN-projekt.

FAU – Felavhjälpande underhåll är åtgärder som utförs för att återställa en funktion som inte längre fungerar på ett system/anläggning/installation eller enskild komponent. Vid FAU återställs normalt funktionen till den nivå som förelåg innan funktionsavbrottet.

FFSS – Förvaltningen Fastighet, Stöd och Service som VF drift tillhör.

KUND – Kundenserviceåtgärder som beställs och bekostas av hyresgästen exempelvis servicearbeten eller beställningar utöver fastighetsdriften.

TS – Tillsyn och skötselåtgärder som utförs i förebyggande syfte. Kommer ut som ronder veckovis i Faciliate.

VF – Västfastigheter

Fastighetssystemet Faciliate

På VF drift använder vi fastighetssystemet Faciliate för att:

- Ta emot felanmälningar och beställningar från kund via Weblord
- Planera DTS
- Hantera AO (även i mobilen med Pocketlord)
- Registrera mätaravläsningar och följa upp energianvändning
- Hålla register över fastigheter, installationer och kunders utrustning
- Fakturering

Behöver du behörighet, support eller har frågor så hittar du information på [Insidan/System A-Ö/Faciliate](#).

- Faciliate är också ett viktigt system för flera andra delar av FFSS och Västra Götalandsregionen (VGR) exempelvis lokalvård, hyra, konst med mera.

Planera fastighetsdrift

För att kunna göra en bra planering och budget behövs tydliga förutsättningar. VF drifts förutsättningar ges av:

- Driftuppdraget är en detaljerad kravställning av uppdraget med fastighetsdrift utifrån branschstandard AFF.
- Fastighetsöverenskommelse (FÖK) som innehåller uppskattning av fastighetsnära service som kunden betalar för.

Bereda driftuppdraget och FÖK

Bereda Driftuppdraget

Driftuppdraget revideras årligen av VF drift i samverkan med teknisk samordningsgrupp (TSG) och representanter för kansliet (energi, säkerhet med flera). Driftuppdraget fastställs sedan av regionområdeschef VF drift och kommuniceras till driftchefer senast den första juni för planering inför kommande år.

Teckna fastighetsöverenskommelse (FÖK)

Utöver fastighetsdrift utförs kundservice som kunden betalar för.

Kundservice kan beställas löpande men kan också vara avtalad i en FÖK.

Det kan vara till exempel service av kundens utrustning eller en uppskattning av de kundjobb kunden planerar att avropa kommande år.

Överenskommelse till budget tecknas sedan mellan FFSS och beställande förvaltning.

Överenskommelsens innehåll bestäms mellan driftenhet/driftområde och beställande förvaltning.

Förfrågningar om helt nya typer av kunduppdrag hanteras enligt [förvaltningens instyrningsprocess](#).

Bedöma resursbehov

Driftchef ansvarar för att utifrån driftuppdrag och FÖK bedöma behov av:

1. Personal
2. Lokaler
3. Fordon
4. Utrustning
5. Utbildning
6. Externa resurser/köpt tjänst

Utifrån bedömningen lägger driftchefen budget.

Egna resurser eller extern drift?

Områdeschef VF drift äger, utifrån situation och strategi, beslutet om delar av driftuppdraget ska upphandlas.

Regionområdeschef VF drift äger utifrån situation och strategi beslutet om att hela driftuppdraget inom ett visst förvaltningsobjekt eller funktion ska upphandlas.

Aktuell situation:

Finns kompetensen bland egna resurser?	Svar: Nej=köp
--	---------------

Finns kompetens bland egna resurser men är fullbokad?	Svar: Ja=köp
---	--------------

Strategisk situation:

Enkla arbetsuppgifter	Egna resurser
Enkla arbetsuppgifter när egna resurser är fullbelagda	Köp
Komplicerade arbetsuppgifter där egen volym ej räcker för att bibehålla och utveckla kompetens	Köp
Komplicerade arbetsuppgifter där egen volym räcker för att bibehålla och utveckla kompetens	Egna resurser
Vitala arbetsuppgifter eller kärnkompetens, till exempel brandtekniska	Egna resurser
Specifika specialistområden som innebär ackreditering av företaget eller dyra licenser för arbetstillstånd Exempel inbrottslarm- och passagesystem, stora kylanläggningar, besiktnings tjänster, sanering av miljöfarliga ämnen etcetera	Köp

Teckna avtal om extern drift

Efter beslut om extern drift behöver avtal tecknas enligt [delegationsordning](#). [Kontakta inköp](#) vid behov.

För serviceavtal i nybyggnation se avsnitt Överlämning av projekt.

För avtal i befintliga byggnader. Kontakta inköp/områdeschef. Lägg ärendet i [Canea VF](#) - *Beställning upphandlingsstöd*.

Vid direktupphandling, följ [Direktupphandling Västfastigheter drift - Lathund.pdf](#) och lägg vid behov ett ärende i [Canea VF – Godkännande direktupphandling](#).

Planera ronder för tillsyn och skötsel samt kundservice

Utifrån driftchefens analys av driftuppdrag och FÖK uppdateras tillsyn- och skötselplanen (TS-plan) med hjälp av planeringsverktyget.

TS-planen skickas sedan till systemadministratör för registrering i fastighetssystemet.

Utföra fastighetsdrift

Utföra tillsyn- och skötselronder

Utifrån tillsyn- och skötselplanen genererar fastighetssystemet ronder med AO veckovis. Arbetet utförs enligt åtgärdstext (checklista) på AO.

Utföra felavhjälpande underhåll och kundbeställningar

OBS! Akuta fel (prioritet 1: fara för liv eller stor skada på fastigheten) åtgärdas omgående, även under beredskapstid. **Rädda liv, rädda fastighet!**

Felanmälningar och beställningar från kund

Kundtjänst tar emot felanmälan via [weblord](#) eller telefon (akuta fel).

Kundtjänst registrerar eller kontrollerar följande på AO:

- Beställande kund och kontaktperson
- Plats (Förvaltningsobjekt, byggnad, plan och rum)
- Installationstyp och ev. installation
- Arbetstyp
- Arbetsgrupp

Kundtjänst lägger sedan AO på teknikers bevakningslista.

Tekniker upptäcker fel

I de fall tekniker upptäcker fel skapas en AO på plats.

AO kompletteras med information om:

- Byggnad, rum och installation
- Arbetsgrupp och eventuellt utförare
- Prioritet (Prio 3, start inom 5 dagar sätts som standard)

Fel via driftlarm hanteras enligt prioritet:

- Larmkategori 1 – (A-Larm) hanteras omgående
- Larmkategori 2 – (B-larm) hanteras snarast
- Larmkategori 3 – (C-larm) lägre larmnivåer hanteras skyndsamt eller planeras.

Analysera fel

Drifttekniker bedömer fel utifrån typ av insats, tid- och resursåtgång.

Tekniker går ut på plats alternativt ringer kunden för kompletterande uppgifter vid behov.

Vid fel som orsakar större driftstörningar med påverkan på kund eller omgivning informeras driftchef. Under beredskapstid kontaktas VF-TiB, se [Tjänsteperson i beredskap \(TiB\)](#).

Drifttekniker analyserar uppdraget och bedömer om förmågan finns genom följande frågeställningar:

- Är underlaget tillräckligt?
- Går felet att åtgärda omgående?
- Har kunden önskemål om tidplan?
- Har kunden önskemål om återrapportering?
- Ingår uppdraget i område Västfastigheter drift åtagande - om inte, kan vi ändå utföra? – Ja, då utförs det som kundservice och kunden behöver då vara medveten om att de betalar själva.
- Klaras uppdraget på eventuellt önskad tidplan?
- Finns det tillgänglig personal?
- Utföra med egna resurser eller köpa tjänst?

Återkommande eller svårlösta fel

I de fall fel inte kan avhjälpas utan att utredas vidare kontaktas lämplig person, till exempel teknisk förvaltare, energiingenjör, driftchef etcetera.

Exempel på ärenden:

- Inneklimatproblem
- Byggnadsrelaterad ohälsa (BRO)
- Aspergillus
- Vattenläckor eller fuktskador
- Återkommande eller andra svårlösta fel

Större fel som kräver samordning

Vid större och mer komplexa fel kan Driftchef begära stöd från Enhet Bygg och Förvaltning.

Garantifel

”Rutin för garantihantering är under framtagande av Bygg och förvaltning.”

Garantier som är upplagda i Faciliate ger ett arbetsorderlarm när AO skapas mot berörd Byggnad/Plan/Rum/Installation. För vidare hantering se [Lathund för arbetsorderlarm om garanti](#).

Identifiera felorsak

Analysen ska ge vad som orsakat felet. Orsak anges på AO.

Planera åtgärd och välja teknisk lösning

Drifttekniker bedömer vilken typ av åtgärd som är lämplig för att avhjälpa felet. Åtgärd ska bedömas utifrån en livscykelkostnad.

Vid osäkerhet om vad som är bästa lösningen kontaktas teknisk förvaltare.

Uppskatta resursbehov

Tidsåtgång för åtgärd uppskattas. Vid behov säkerställs insatsen med driftkoordinator och/eller driftchef. Krävs flera utförare informeras dessa. Drifttekniker hanterar distributionen av AO.

Avrop tjänst och material

Driftchef beslutar utifrån information från drifttekniker om köp av tjänst enligt tabell nedan. Tjänst avropas via AO i Faciliate.

Aktuell situation:

Finns kompetensen bland egna resurser?	Svar: Nej=Köpa
Finns kompetens bland egna resurser men är fullbokad?	Svar: Ja=Köpa

Köpa via avrop eller direktupphandling

Köpt tjänst ska i största möjliga mån avropas via upphandlat avtal och i sista hand köpas genom direktupphandling. Direktupphandling utförs enligt [Rutin för direktupphandling](#). Vid behov skapas ett ärende i Canea VF – *Godkännande direktupphandling*.

Leverantör ska alltid anges på AO vid avrop, vid direktupphandling anges leverantör ”direktupphandling”.

Återkoppla planering till kund

Fel och beställningar från kund som inte åtgärdas omgående ska återkopplas med hjälp av arbetsstatus på AO.

Innebär felet en störning för kund ska planering och uppskattat datum för när felet är avhjälp återkopplas.

När felavhjälpning eller andra åtgärder innebär avbrott, att utrymmen behöver tas i anspråk eller liknande, så ska kund informeras och göras delaktig i planeringen.

Utföra åtgärd

Tillsyn och skötsel utförs enligt åtgärdstext på AO. Upptäcks fel i samband med rontering eller annat behov av åtgärd skapas extra FAU-AO.

Felavhjälpning eller beställning utförs enligt plan och prioritet i fastighetssystemet.

Fel under beredskapstid

A- och B-larm ska gå vidare till beredskap.

Riskbedömning utförs av tekniker som samråder med FFSS-TiB vid osäkerhet.

Vid behov avhjälpas fel under beredskap temporärt och dokumenteras för vidare åtgärd nästkommande arbetsdag. Går felet att avhjälpa på distans, till exempel via VPN, är det att föredra. FAU som utförs utanför arbetstid markeras prio 5.

Felavhjälpning med extern utförare

Delge extern utförare berörd AO, denna används även som referens vid fakturering. Ange arbetsstatus AVE (Avropad entreprenör) på AO under tiden entreprenör utför åtgärd. När åtgärd är utförd sätts arbetsstatus till F och fakturan kontrolleras mot AO innan godkännande.

Uppdatera fastighetsinformation

I de fall felavhjälpning leder till att fastigheten förändras, installationer byts ut osv. ska informationen i våra system uppdateras. Detta gäller:

- Fastighets- och installationsdatabas (Faciliate), se [lathundar under Installationsdatabas](#).
- Ritningar (FM Access) enligt [Lathund Avvikelserapportering ritningshandlingar](#)
- Wirebase
- Information om garanti
- Med flera

[Livscykelhantering av BIM-, CAD-och ritningsinformation - Riktlinje](#)

beskriver hur förändrad information ska hanteras. Se särskilt *Utförande av drift och service samt vid upptäckt mindre avvikelse*” (sida 8–9).

Avslut och återrapportering till kund

När arbetet är utfört anger Drifttekniker orsak och ser till att alla kostnader finns med på AO. Sedan avslutas AO och driftchef godkänner AO för debitering.

Kund får återkoppling via kvittensmejl och där har även kunden möjlighet att ge ett omdöme på utfört arbete. Kund kan själv se detaljerad information om arbetet genom att logga in i Weblord.

Drifttekniker återrapporterar på plats, via telefon eller skriven lapp vid förfrågan eller behov.

Utvärdera fastighetsdrift

Driftchef ansvarar för att enheten når uppställda mål och sammanställer och analyserar utfall för kommande budget/prognos. Driftens indikatorer och måltal följs upp i [Driftrappen](#).

Kostnader för felorsaker och liknande data ska analyseras regelbundet och användas som underlag för budgetering, rekrytering, nominering av underhållsåtgärder/åtgärder, förändring av tillsyn och skötsel-planering etcetera.

Fel på grund av eftersatt PU

Regionområdeschef Västfastigheter drift utser representant från driften för orsak/aktivitet 8870 (fel på grund av eftersatt planerat underhåll) med ansvar för att:

- Samråda med regional samordningsgrupp PU/FN inför budget för 8870.
- Göra stickprov på åtgärder som utförs mot 8870 och kontakta ansvarig driftenhet vid behov.
- Redovisa 8870 på regional samordningsgrupp PU/FN vid prognostillfällen.

Överlämning av projekt

[Projektguiden](#) beskriver vad som ingår i projektets leverans. De viktigaste delarna som berör driften beskrivs nedan.

Samordnad provning, slutbesiktning och driftgenomgång

Driften ska ges möjlighet att närvara vid samordnad provning och slutbesiktning. Projekt ansvarar också för att bjuda in till en driftgenomgång i samband med överlämning av projekt.

DU-instruktioner

För projekt genomförda före 2026-03 finns DU-instruktioner på G:/Vfast.Fast.info_oforadlad.

För projekt genomförda efter 2026-03 finns DU-instruktioner i PDM Webb.

Garantihantering

Bygg och förvaltning ansvarar för att garantier läggs upp i Faciliate. Vid AO på byggnader eller installationer under garanti går ett AO-larm till tekniker.

Rutin för garantihantering (under framtagande) beskriver hela flödet.

Service och garantiavtal

Efter avstämning med driftchef tar projektledare in offerter på de avtal som behövs. Driften signerar avtalen som sedan belastar driftbudgeten.

Driftoptimerat överlämnande

I större projekt genomförs driftoptimerat överlämnande. Det är en 3-årig process som säkrar inneklimat, kvalitetssäkrar energimätning och driftoptimerar byggnaden. Driftchef utser representanter till överlämnandet. Processen leds av projektledare och energistrateg.

Stödfunktioner

HR, personal och introduktion

Driften har en utsedd HR-partner som stöttar verksamheten. Mycket information inom HR- och personalområdet finns på [Insidan/Arbetsmiljö och hälsa](#).

Introduktion av nya kollegor görs med hjälp av Checklista för introduktion på driften [Introduktion medarbetare Fastighetsdrift - Mall](#) Checklistan innehåller aktiviteter och länkar till allt som behöver ordnas, beställas och kommas ihåg när en ny kollega börjar på driften.

IS/IT

Frågor och beställningar rörande IT-utrustning görs i Serviceportalen via ärendet Digital arbetsplats.

Vad som gäller när nya medarbetare börjar framgår av Checklista för introduktion på driften (under framtagande, länk kommer).

Energi och miljö

FFSS och därmed driften är miljöcertifierade enligt ISO14001. Vi har också flera politiska mål kopplat energianvändning, fossilfria transporter och kemikalier där driften har en viktig del i att nå målen. Detta gör att vi måste arbeta systematiskt. Till hjälp har vi miljösamordnare och energistrateger som tillhör förvaltningens kansli.

Här finns en [sammanfattning av driftens systematiska miljöarbete](#) och samtliga krav inom miljöområdet finns beskrivna i driftuppdraget.

Säkerhet och beredskap

Driften har beredskap dygnet runt, årets alla dagar, på de flesta förvaltningsobjekt. Det ska också finnas kontinuitetsplaner, det vill säga vad som ska göras i händelse av en störning, på förvaltningsobjekten.

Utöver tekniker i beredskap har förvaltningen en TiB (Tjänsteperson i Beredskap) som hanterar samordning och information med mera i

händelse av en större störning. På Insidan finns mer information om [Säkerhet och beredskap](#)

Förbättringsarbete

Grunden i driftens utveckling är att alla driftenheter varje dag strävar efter att bli lite bättre. Där det behövs större insatser har vi verksamhetsutvecklare som kan projektleda och driva förbättring. Till exempel projekt som omfattar hela regionområdet. Inför varje nytt år tar driften fram en verksamhetsplan. I den nomineras och prioriteras större insatser utefter hur väl de bidrar till driftens mål och uppdrag.

Har du en idé till förbättring, tveka inte att diskutera den med din chef. Det går också att kontakta någon av verksamhetsutvecklarna för att bolla idén eller höra om andra har gjort något liknande. Förbättringsarbete blir både bättre och roligare om man är en grupp som jobbar tillsammans. Det är något vi ska sträva efter!

[*Driftguide för fastighetsdrift - Processkartor.pdf*](#)

Information om handlingen

Handlingstyp: Riktlinje verkställighet

Gäller för: Västfastigheter drift, Fastighet stöd och service

Innehållsansvar: Martin Jansmyr, (marja165), Områdeschef

Granskad av: Daniel Hansson, (danha16),
Verksamhetsutvecklare, Martin Jansmyr, (marja165),
Områdeschef, Sofie Thorsell, (softh23), Koordinator

Godkänd av: Thomas Bjarnemo, (thobj2), Regionområdeschef

Dokument-ID: SFSS12798-1768321571-47

Version: 4.0

Giltig från: 2026-02-26

Giltig till: 2027-12-31