**Bilag 1 Arbeidsbeskrivelse**

Innhold

[1. Overordnet beskrivelse 2](#_Toc159225157)

[2. Arbeidsbeskrivelse 2](#_Toc159225158)

[2.1 Generelt 2](#_Toc159225159)

[2.1.1 Kundebehandling 2](#_Toc159225160)

[2.1.2 Generelle funksjonskrav 2](#_Toc159225161)

[2.2 Utplukk 3](#_Toc159225162)

[2.3 Sjekklister 3](#_Toc159225163)

[2.4 Anleggskontroll 3](#_Toc159225164)

[2.5 Virksomhetstilsyn 3](#_Toc159225165)

[3. Fremtreden 4](#_Toc159225166)

[4. Arbeidssted/utførelsessted 4](#_Toc159225167)

[5. Helse, miljø og sikkerhet (HMS) 4](#_Toc159225168)

[6. Personell 4](#_Toc159225169)

[7. Fullmakt og identifisering 5](#_Toc159225170)

[8. Kvalitetssikring 5](#_Toc159225171)

[9. Underleverandører 5](#_Toc159225172)

[10. Opsjoner 5](#_Toc159225173)

# Overordnet beskrivelse

Her kan man legge inn en overordnet beskrivelse av DLE i nettselskapet samt omfang av tilsynsaktivitet. Videre kan man legge inn overordnet beskrivelse av tilsynstjenester som skal kjøpes inkludert eventuelle opsjoner.

# Arbeidsbeskrivelse

Her kan man velge om man vil beskrive detaljert hva som skal utføres, eller om man kun vil gi føringer. Eksempel på hva som kan være med i en arbeidsbeskrivelse er angitt i punkt 2.1 til 2.5. Her bør det enkelte DLE gi føringer for hvordan de ønsker de ulike oppgavene utført. Det vil gjøre det enklere å gjennomføre kvalitetsoppfølging i etterkant når dette er tydelig beskrevet.

## Generelt

Leverandør ivaretar saks-/kundebehandling gjennom hele leverandørens saksgang.

Leverandøren skal behandle saker som utbedres før vedtak er sendt, og kvalitetssikre tilbakemelding fra installatør eller tilsynsobjekt dersom dette ikke er automatisert. Saksbehandling av rettemeldinger foregår via elektronisk rettemelding.

Leverandøren skal fortløpende, uten unødig opphold, behandle og besvare henvendelser fra DLE og tilsynsobjekt som gjelder Leverandørens tilsynssaker.

Kontroll/tilsyn skal utføres med god og fornuftig fagmessig vurdering, i henhold til regelverk, og i henhold til retningslinjer/sjekklister gitt av DSB og DLE. Rapportene utarbeides i henhold til god forvaltningsskikk, og med en korrekt forvaltningsmessig kvalitet.

Der tilsynsingeniør avdekker alvorlige mangler som ikke tilrådes ordinær saksgang, varsles DLE om at det bør fattes direktevedtak. Rapporten klargjøres av tilsynsingeniør og DLE fatter direktevedtaket.

Utførende tilsynsingeniører skal være norsktalende

### Kundebehandling

* Vurder habilitet (jfr forvaltningsloven §6) Er det tvil om habilitet skal Leverandørens rutine for habilitet følges
* Vi har taushetsplikt angående informasjon som tilegnes under tilsynet og som ikke har med det elektriske anlegget eller internkontrollsystemet å gjøre (jfr forvaltningsloven §13)
* Avdekkes personlige tragedier med voksne, kan bekymringsmelding gis gjennom nærmeste leder
* Avdekkes alvorlige/uheldige omstendigheter for barn skal bekymringsmelding sendes barnevernet av tilsynsingeniør. Bekymringsmelding skal sendes som brevpost eller annen bestemmelse gitt av barnevernet.
* ID-kort skal være synlig, og i presentasjonen skal det tydelig fremgå hvem man er og at man er på oppdrag for DLE
* Få bekreftelse på at det er rett person og rett adresse du besøker
* Ta ikke imot penger eller annen påskjønnelse
* Ved utøvelse av tilsyn skal voksen representant for husstanden/elanlegget være tilstede. Denne skal være over 18 år.
* Henvendelser knyttet til tilsynssaker skal besvares snarest og innen rimelig tid.

### Generelle funksjonskrav

* Leverandøren skal gjennom målrettet tilsyn arbeide for å sikre mennesker, dyr og materielle verdier mot skader som følge av brann, feil bruk og misbruk av elektrisk materiell og utstyr.
* Leverandøren skal bidra til økt sikkerhetstenkning og forebyggende sikkerhetsarbeid.
* Leverandøren skal yte bistand til Nettselskapet ved forespørsler som angår kontroll- og tilsynstjenester.
* Leverandøren skal i størst mulig grad besvare de forespørsler/henvendelser som omfattes av den tjenesten Leverandøren leverer og som kommer fra publikum.
* Leverandøren skal så langt det er mulig oversende forhåndsvarsel og tilsynsrapport til kunden snarest mulig etter at kontrollen er gjennomført.
* Leverandøren skal kontinuerlig følge opp henvendelser og tilsynssaker i tilsynssystemet for å unngå unødig etterslep og forsinkelser i forvaltningsprosessen.
* Dersom Leverandør ikke får gjennomført tilsynet, og dette anses som en «bomtur», skal det enten sendes kunden et «bomtur brev» så raskt som mulig, eller på nytt sende brev med invitasjon til kontroll med ny kontrolltid.
* Leverandøren utfører de elsikkerhetsfunksjoner og tilegner de ressurser som er nødvendig for å løse elsikkerhetsoppdraget i henhold til avtalt plan. Tilsynet skal være målrettet, systemrettet og være risikobasert, eventuelt hendelsesbasert.
* Leverandøren skal forelegge for DLE saker av viktig eller av prinsipiell betydning, herunder blant annet orientere om elulykker og eventuelt andre ulykker hvor ansatte eller tredjeperson er involvert i relasjon til DLE leveransen.
* Kommunikasjonen med tilsynsobjekter direkte eller via tilsynsdokumenter skal være utformet i tråd med god forvaltningsskikk og dokumenteres i saksbehandlingssystemet.

## Utplukk

Her beskrives hvordan utplukk skal utføres og hvem som skal foreta utplukk.

## Sjekklister

Teft/sjekkliste fra DSB/DLE angir minstekrav til hva en kontroll skal omfatte, og skal benyttes av alle, med eventuelle tillegg fra DLE eller Leverandør i de tilfeller en gjør funn som ikke omfattes av sjekklisten.

Man kan legge til mer tekst ved behov.

## Anleggskontroll

Det skal i henhold til instruks gis minst 20 minutter informasjon innen elsikkerhet ved hvert tilsyn. Leverandør skal dele ut informasjonsmateriell etter avtale med/på vegne av DLE.

Kontrollen skal utføres med god og fornuftig fagmessig vurdering, og iht retningslinjer/sjekklister gitt av DLE/DSB, interne rutiner og gjeldende forskrifter.

*Her kan man også legge til ytterligere presiseringer av periodiske kontroll, nyanlegg, utvidelse/omlegging samt krav til dokumentasjon (bilder etc)*

## Virksomhetstilsyn

Det bør gis føringer for utplukk av virksomheter dersom Leverandøren skal foreta utplukk. Det enkelte nettselskap bør spesifisere gjennomføring av revisjon med tilhørende verifikasjon slik at det fremgår tydelig hva man ønsker å få levert.

Verifikasjon skal være tilpasset revisjonsobjektet i omfang og antall.

Det bør utarbeides en egen spesifikasjon for utplukk og omfang av kontroller dersom Leverandøren skal utføre revisjon av elvirksomheter. Her må man sikre at man får hensiktsmessige verifikasjoner som underlag for revisjon.

Kontrollen skal utføres med god og fornuftig fagmessig vurdering, og iht retningslinjer/sjekklister gitt av DLE/DSB, interne rutiner og gjeldende forskrifter.

*Her kan man også legge til ytterligere presiseringer samt krav til dokumentasjon (bilder etc)*

## Dokumentasjon

* Nettselskapet eier alle relevante data registrert i tilsynssystemet.
* Leverandøren skal benytte forhåndsdefinerte brevmaler lagret i tilsynssystemet av DLE.
* Endringer av standardtekst i brevmalene skal kun utføres av DLE.
* Alle saksrelevante henvendelser, både skriftlige og muntlige, skal behandles og registreres i Nettselskapets tilsynssystem.
* Informasjon som registreres inn i tilsynssystemet skal utformes iht. god forvaltningsskikk.
* Dokumentasjon relatert til en sak bør lastes opp på saken umiddelbart, men ikke senere enn 3 virkedager etter mottak.
* Alle filer som lastes inn i tilsynssystemet skal navnsettes med følgende syntaks: kortbeskrivelse av innhold-dokument dato (dd-mm-åååå)
* Filtypen på manuelt opplastet dokument skal fortrinnsvis være av formatet pdf, Acrobat Reader med unntak av bildefiler som kan lagres f.eks. med format jpeg eller liknende.
* All relevant dokumentasjon som mottas i forbindelse med en sak, skal legges på saken i tilsynssystemet. Ansvarlig saksbehandler skal orienteres via tilsynssystemets funksjonalitet. Intern merknad skal benyttes for å belyse saken i nødvendig grad.
* Leverandøren skal være behjelpelig med å fremskaffe ønsket informasjon på forespørsel fra Nettselskapet/DLE.
* Data i nettselskapets IKT- systemer omfatter både tekniske data og personopplysninger, og kan ikke uten tillatelse fra DLE utleveres til tredjeperson. Jf. gjeldende personvernregler og inngått avtale med hensyn til GDPR.
* For mediehenvendelser eller liknende, kontaktes leder DLE eller annen kontaktperson i nettselskapet.
* Alle henvendelser eller begjæringer om innsyn i saker skal umiddelbart rettes til DLE

# Fremtreden

Forslag til tekst som kan stå under dette punktet

Leverandøren skal opptre høflig, men bestemt under sitt virke som nettselskapets representant. Kontrolløren skal presentere seg og kort forklare årsaken til tilsynsbesøket. Bekledningen til kontrolløren skal bidra til legitimitet og være av en slik type at det ikke sås tvil om at leverandøren representerer nettselskapet (DLE). Det er en fordel om kontrolløren benytter bekledning med sakkyndigselskaps firmanavn/logo.

Det kan vurderes om DLE ønsker at Leverandøren skal bruke uniformert bil eller om det er OK med privatbil.

# Arbeidssted/utførelsessted

Her bør det beskrives hva som er aktuelt arbeidsområde, eventuelt at det kan gjelde hele konsesjonsområde (inkludert eventuell konsolidering med omliggende nettselskap).

# Helse, miljø og sikkerhet (HMS)

Her kan man ta med at HMS skal være en del av kontraktsarbeidet, samt sette krav til rapportering til DLE i form av en kvartalsrapport, halvårsrapport eller årsrapport.

Leverandøren må ha internkontrollrutiner for sitt arbeid og for sine ansatte. Den må også inneholde rutiner for bruk av vernebekledning og -utstyr på riktig nivå.

DLE kan be om innsyn i internkontrollrutiner fra Leverandør

DLE har fokus på kontinuerlig forbedrings- og utviklingsarbeid med leveransen. For å jobbe på en effektiv måte med forbedringsarbeidene er innspill og forslag til forbedringsarbeider fra leverandøren vesentlig. Det forventes derfor at leverandøren bidrar direkte og indirekte gjennom hele leveransen til forbedringsarbeidet gjennom å foreslå endringer i nåværende prosesser og rutiner.

Her kan man også beskrive forventninger til miljø- og samfunnsansvar.

*DLE må vurdere om det er ønskelig å ha detaljerte detaljer rundt HMS i kontrakt*

# Personell

Her bør man ta med at alt personell skal oppfylle kravene i FEK §§ 6 til 10 samt hvilken dokumentasjon som ønskes før personell kan starte arbeid. Personell som skal utføre kontrolloppgaver for DLE må ha gjennomført «basiskurs om tilsyn med elektriske anlegg» i regi av Fornybar Norge (Energi Norge)/DSB eller tilsvarende.

Man kan ta med at de ansattes kompetanse skal være dokumentert og må kunne fremvises på forespørsel, eller at dette skal kreves i underlaget ved kontraktsinngåelse.

Man kan ta med at Leverandøren skal ha etablert et opplæringsprogram som sikrer vedlikehold av de ansatte sin kompetanse.

Man kan beskrive at Leverandøren skal tilstrebe at personell som er utpekt til utførelsen av Tjenesten skal være engasjert til tjenesten gjennom hele kontraktsperioden.

Det bør tas med at DLE, dersom det er grunnlag for det, forbeholder seg retten til å skifte ut/nekte enkeltpersoner å arbeide i oppdraget.

# Fullmakt og identifisering

Her beskriver man bruk av ID-kort samt rutiner for utlevering og innlevering.

Man kan også lage en fullmakt som Leverandøren kan ha med seg ut på tilsyn og fremvise ved behov. Den kan inneholde blant annet fullmakt til å stenge anlegg som har overhengende fare for brann og/eller berøring. Se eksempel på en fullmakt i vedlegg 2.1.

# Kvalitetssikring

Her kan man ta med at Leverandøren skal utføre kvalitetssikring og kontroll av arbeidet (eksempelvis stikkprøve av fysisk gjennomføring, rapporttekster, rettemeldinger, avslutning av sak, korrespondanse i sak etc) Her kan man også kreve at Leverandøren dokumenterer oppfølging av eget personell. Nivå og omfang for kvalitetssikring bør avstemmes mellom Oppdragsgiver og Leverandør.

Man kan også ta med at DLE har rett til å delta på samtidige kontroller (anleggskontroller/revisjoner) for å kvalitetssikre leveransen. Her kan man også beskrive om dette kan være uanmeldt eller om det skal varsles i forkant.

Man kan ta med i kontrakten at Leverandøren skal oversende rapport for kvalitetssikring per kvartal, halvår eller år.

# Underleverandører

Det er spesifisert i el-tilsynsloven og fdle at det er netteier som kan kjøpe tjenester. Det er altså ikke åpnet for at sakkyndige kan utkontraktere hele eller deler av sin kjernevirksomhet. Det er dermed ikke aktuelt med underleverandører

# Opsjoner

Her kan man ta med de oppgavene som man ønsker opsjon til å kjøpe gjennom kontrakten, men som ikke er en del av den opprinnelige anskaffelsen

Slike opsjoner kan være endring i volum, brannutredning, skoleundervisning, informasjonstiltak, jordfeilsøk, kvalitetskontroll av annet arbeid for nettselskapet etc. Opsjon kan også være forlengelse av avtaletidspunkt.

Det bør avtalefestes tidsperspektiv for opsjoner slik at Leverandør har mulighet til å tilpasse og disponere bemanning hensiktsmessig.