

N0 Christer Häggberg

2019-11-28

Diariennr
20-2019-0825

Koncerninterna tjänster för år 2020

Bakgrund

Ledningsgruppen för koncernen Göteborg Energi (GE) har beslutat att koncernens kundservicetjänster ska hanteras av VO Marknad och Försäljning inom GE, att koncernens mätar- och mätvärdeshanteringstjänster ska hanteras av VO Distribution inom GE samt att fastighets-, kontorsdrifts-, redovisnings, inköps- och IT-tjänster ska hanteras av CFO-organisation inom GE. Vidare har ledningsgruppen för GE beslutat att kostnader för VD och staber ska fördelas inom koncernen, det vill säga även mot GENAB.

Göteborg Energi Nät AB (GENAB) har sedan bolagets bildande anlitat GE för utförande av kundservicetjänster, mätar- och mätvärdeshanteringstjänster samt övrig administration såsom inköp, IT, fastighetsförvaltning, fakturakontroll, kontorsdrift och dylikt.

Koncerninterna tjänster för år 2020

För år 2020 föreslås GENAB att ingå avtal med GE om de koncerninterna tjänster, som anges i bifogad tjänstekatalog. Omfattningen av GE:s åtaganden bedöms för år 2020 ha ett sammanlagt värde om cirka 300 mkr.

Förslag till beslut

Mot bakgrund av ovanstående föreslår jag att styrelsen beslutar

- att anlita GE för utförande av koncerninterna tjänster under år 2020,
- att uppdra åt VD att ingå erforderligt avtal med GE om köp av koncerninterna tjänster.
- att frågan inte är av sådan principiell beskaffenhet eller annars av större vikt att frågan ska hemställas till Göteborgs Stads Kommunfullmäktige för ställningstagande.

Göteborg som ovan



Lars Edström

Bilaga: Tjänstekatalog



Tjänstekatalog Göteborg Energi

VO/Stab	Avdelning/ Enhet	Tjänstebeskrivning
Staber		
B, Personal		Personalstabens uppdrag är att utveckla, administrera och förvalta koncernens personalpolitik.
K, Kommunikation		Kommunikation ansvarar för extern och intern kommunikation, press och varumärke.
C, Strategi		Strategi ansvarar för strategiska planer, omvärld- och påverkansarbete och FOU.
H, Ekonomi	HC, Koncerncontrolling HF, Finans HI, IT HJ, Juridik HV, Verksamhets- controlling	Ekonomi har ett övergripande ansvar för koncernens ekonomimodell, planering- budget- och bokslutsprocess, controlling och analys, legal rapportering, bolagsfrågor/administration samt finansfrågor. Inom området Ekonomi ingår även miljö- och verksamhetsutveckling.
M, Marknad och försäljning		
	MC, CRM	Ansvaret för koncernens digitala kanaler vad gäller utveckling, användning, uppföljning och kundanalys ligger inom CRM avdelningen.
	MF, Företag	Uppdraget är att öka Göteborg Energis intäkter och lönsamhet från företagskunder samt i alla kundkontakter verka för att öka andelen nöjda kunder. Uppdraget innebär att bearbeta såväl befintliga som nya kunder. En omfattande omförhandling och nyförsäljning krävs för att lyckas med målen.
	MFA, Affärsstöd	Framtagning av tekniska lösningar och affärsunderlag och kalkyler för värme, kyla och energitjänster.
	MFH, Handels- produkter	Försäljning av el- och gashandel mot samtliga företagskunder oavsett storlek.
	MFN, Nätbundna produkter	Försäljning av värme, kyla och energitjänster mot samtliga företagskunder oavsett storlek.
	MH, Handel	Uppdraget är att genomföra handel av el, gas och därtill relaterade produkter i grossistledet utifrån uppsatta mål. Uppdraget innebär att handeln genomförs i enlighet balansansvarsavtal, koncernens finansiella anvisningar samt gällande regelverk mot insiderhandel och marknadsmissbruk.



Göteborg Energi

	MK, Kundservice	Uppdraget är att hantera kundservice till koncernens samtliga kunder för alla produkter inklusive fakturering, inbetalning och krav i syfte att säkra koncernens intäkter. Uppdraget innebär också att öka Göteborg Energis intäkter och lönsamhet från privatkunder genom både omförhandling och nyförsäljning, samt att i alla kundkontakter verka för att öka andelen nöjda kunder.
	MKA, Service 1	Teknisk Kundsupport hanterar frågor och felanmälan från kunder kring koncernens samtliga produkter utom elhandel. Teknisk kundsupport bistår även organisationen och då framförallt Vo Distribution vid kontakt med kunder för revisioner och mätarbyten. Uppdraget innebär bemanning dygnet runt årets alla dagar.
	MKB, Service 2	Uppdraget är att arbeta aktivt med försäljning, hålla hög tillgänglighet, ge bra service och lösa kundens ärende via inkommande samtal, e-post, chatt och sociala medier
	MKH, Kunskap Handel	MKH ansvarar för avtalshantering, utredningar och fakturering av koncernens handelsprodukter samt energitjänster.
	MKI, Inbetalning och Krav	MKI ansvarar för in- och utbetalningar, påminnelser, krav och inkasso för koncernens samtliga kunder.
	MKN, Kunskap Nät	Uppdraget är att ansvara för korrekta fakturor till våra kunder som använder nätbundna tjänster. Hanterar kundärende som kräver mer handläggningstid och hantera nya anläggningar administrativt från anmälan till fakturering.
	MKP, Privat	MKP ansvarar för att ta in helt nya privatkunder samt förlänga och behålla privatkunder genom att bearbeta den befintliga kundstocken. Den primära kanalen är uppsökande försäljning via telefon. Enheten bevakar även avtalen på Prisjämförelsesajter och uppdaterar elhandelspriserna för att ta en konkurrenskraftig position.
	ML, Marknadsföring	Marknadsföring ansvarar för målgruppsanpassad kommunikation och ska planera, genomföra och följa upp aktiviteter och kampanjer samt driva sociala medier, med syfte att stödja målen för försäljning, kundnöjdhet och varumärke.
	MP, Produktutveckling	Uppdraget är att säkerställa en lönsam och attraktiv produktportfölj för såväl privat- som företagskunder. Vi utvecklar nya produkter och tjänster utifrån omvärldsbevakning och kundbehov, och förvaltar befintliga produkter så att de kontinuerligt utvecklas efter kundernas,



Göteborg Energi

		marknadens och koncernens förändrade behov och förutsättningar.
	MV, Verksamhetsstyrning	Uppdraget är att stötta och utveckla verksamhetsområdet inom IT, process, kvalitet, miljö och administration. Avdelningen har ansvar för kundundersökningar och risk controlling, samt samordnar arbetet med ledningssystemet för kvalitet, miljö och arbetsmiljö. Avdelningen arbetar med framtagande av verksamhetsområdets styrande plandokument såsom verksamhetsplan, marknadsplan m fl.
S, Support		
	SL, Inköp	I Inköps ansvarsområde ingår att vara stöd till verksamheten i inköpsfrågor, göra upphandlingar och beställningar, administrera ramavtal och uppdatera register.
	SR, Redovisningsservice	Redovisningsservice ansvarar för koncernens redovisningstjänster, stödja bolag och verksamheter med redovisning och bokslut. Inom redovisningsservice finns även ansvar för leverantörsreskontra, kassa/bankfunktion och projektredovisning.
	SI, IT	Avdelning SI förvaltar och utvecklar IT-applikationer, tillhandahåller driftmiljön och ansvarar för IT-arkitektur, projektledning, krav- och testcenter samt kvalitet- och processamordning inom IT. Telefoni samt IT-arbetsplats ingår också.
	SF, Fastighet	Avdelning Fastighet stödjer koncernen med fastighets- och kontorservice. Tjänster som ingår är bland annat fastighetsförvaltning, kontorsarbetsplats, säkerhet och inpassering, möbler, AV-utrustning i konferensrum, växel och reception, verksamhetsfordon, diarie, förråd och kontorsmaterial samt lokalvård. Dotterbolagens utnyttjande av bilpoolsbilar debiteras retroaktivt utifrån nyttjat antal timmar, dvs ingår ej i det interna avtalet.
P, Produktion		
	PA, Drift & Anläggning	Avdelning Drift & Anläggning har ansvar för drift och löpande utveckling av Göteborg Energis befintliga produktions-anläggningar och pumpstationer för fjärrvärme, el, kyla och biogas (exkl. Sörred Energi AB).
	PAF, Drift Fjärrvärme	Ansvarar för att bidra till optimal drift av hela fjärrvärmesystemet och Gasendal genom att följa driftledningens prioriteringar och att självständigt kontinuerligt trimma komplexa anläggningar för högt utbyte och hög tillgänglighet.



Göteborg Energi

	PAK, Kemi & Miljö	<p>Ansvarar för att bistå avdelningen, verksamhetsområdet och i vissa avseenden hela GE med kompetens inom miljö-, kemi- och kvalitet. Enheten har kemi- och miljöansvar för GEs befintliga produktionsanläggningar och pumpstationer .</p> <p>Tjänster som utförs åt andra delar inom koncernen:</p> <p>Säkerhetsrådgivare för farligt gods</p> <ul style="list-style-type: none">• Certifierad av MSB• Förebygga olyckor och tillbud• Skapa arbetsrutiner för farligt gods hantering• Implementera rutiner och regler• Rådgivning• Upprätta och insända eventuella olycksfallsrapporter till MSB• Utbilda i farligt gods• Löpande kontrollera efterlevnaden av regler och rutiner• Skriva årlig rapport <p>Kemikalieansvarig</p> <ul style="list-style-type: none">• Att administrera och samordna information i Chemsoft. Ansvarar även för att inkludera förteckning över kemiska riskkällor i Chemsoft.• Att utföra faroanalyser av nya kemiska produkter som önskas köpas in eller tillfälligt användas i verksamheten.• Att stödja arbetet med lokala riskbedömningar på uppdrag av linjechef• Att på uppdrag av linjechef vara behjälplig vid utvärdering och utfasning och ersättning av kemiska produkter med farliga egenskaper.• Att meddela berörda linjechefer vid förändring av kemiska produkters klassning så att ny lokal riskbedömning kan initieras.
	PAL, Driftledning	<p>Enheten har driftansvar för nät- och anläggningar av Göteborg Energis anläggningar för El, Fjärrvärme, Gasendal och Kyla</p> <p>Tjänster som utförs åt andra delar inom koncernen:</p> <p>Driftövervakning gasnät</p>



Göteborg Energi

		<ul style="list-style-type: none">• LC övervakar gasnätet genom att ta emot larm från gasnätet i SCADA och också vara kontaktpunkt mot Räddningstjänsten.• LC kallar efter larm eller kontakt med Räddningstjänsten ut Vakthavande Ingenjör (VHI) på VoD som åker ut och blir operativ på platsen.
	PAP, Säkerhet & Process	Ansvarar för att bistå med kompetens, tolka och bedöma innehållet i all lagstiftning och övriga krav gällande främst personsäkerhet, processsäkerhet, fortlöpande tillsyn och arbetsmiljö efterlevs för den verksamhet som avdelningen PA och PU ansvarar för.
	PAS, Anläggnings-samordning	Ansvarar för att samordna aktiviteter våra befintliga produktionsanläggningar för fjärrvärme, el, kyla och biogas och tillhörande system på kort sikt.
	PE, Energi & Anläggningsutveckling	Avdelning Energi & Anläggningsutvecklings huvudsakliga uppgift är att skapa förutsättningar för en stabil, kostnadseffektiv och miljömässigt hållbar energiförsörjning genom analys, optimering och handel med bränslen samt anläggningsförvaltning och projektverksamhet.
	PEA, Anläggning	Ansvarig för anläggnings- och investeringsplan för alla befintliga anläggningar. Säkerställa god anläggningsskapitalförvaltning.
	PEB, Bränslehandel	Försörjning av fast-, flytandebiobränsle, gas och olja samt substrat till GE- koncern.
	PEP, Projekt	Planering, genomförande och uppföljning av projektportföljen för VO Produktion.
	PES, Analys och Optimering	Kort- och långtids produktionsplanering och analys för fjärrvärme-, fjärrkyla- och elproduktion baserat på ekonomi, miljö och teknik.
	PS, Systemutveckling	Avdelning Systemutveckling ansvarar för övergripande långsiktig utveckling av fjärrkyla- och fjärrvärmesystemen samt vind- och solkraft och biogas i syfte att skapa hållbara lösningar i enlighet med bolagets målsättningar och ägarens krav. Agerar som systemägare inom systemsamordningen för fjärrvärme och fjärrkyla och länken mot avdelning Forskning & Utveckling (FoU).
	PU, Underhåll	Avdelning Underhåll ska bedriva en effektiv underhållsverksamhet, där ett välplanerat och behovsstyrt underhåll utförs för att uppnå



Göteborg Energi

		önskad tillgänglighet och teknisk livslängd på anläggningarna.
	PUA, Automation & Instrument	<p>Ansvarar för utförandet av underhåll på VO Produktions automations- och instrument-installationer.</p> <p>Tjänster som utförs åt andra delar inom koncernen:</p> <p>Mätvärdeshanteringssystem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tillhandahålla system för information om gasnätet, DLS <p>Automationsingenjörstjänster:</p> <ul style="list-style-type: none">• Automationsingenjörstjänster (jobb på Sörred energis utrustning)
	PUB, UH-samordning & Dokumentation	Ansvarar för att upprätta och årligen uppdatera underhållsplanerna för respektive produktionsanläggning. Ansvarar för att skapa och upprätthålla en fullgod och tillförlitlig anläggningsdokumentation som uppfyller lagkrav och verksamhetens behov.
	PUF, Förråd	<p>Ansvarar för förrådsverksamhet för hela Göteborg Energi.</p> <p>Tjänster som utförs åt andra delar inom koncernen:</p> <p>Förrådshantering och logistik. I tjänsten ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Beställa material enligt delegationsbelopp för artiklar som är förrådsförda (med lagersaldo ≥ 0) åt dotterbolag• Ta emot gods beställt av GE (PUF), samt omhändertagande av eventuella avvikelser på det som beställts. Hantera emballageavfall och emballagereturer för ramavtalsartiklar.• Upplägg av nya ramavtalsartiklar i EAM samt skapa förrådsplats.• Cyklisk delinventering med hantering av förrådsdifferens genom uttag mot GENAB:s ao.• Årlig stor inventering.• Hålla beredskapslager <p>Nyckelfunktion. I tjänsten ingår:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nyckelhanteringssystemet Axor• Nyckelförråd• Nyckeltjänster för in- och utlämning av nycklar på expeditionstid.• Hantering av tillkommande nycklar samt fel enligt gällande rutiner



Göteborg Energi

	PUM, Mek & El	Ansvarar för utförandet av underhåll på VO Produktions mekaniska och elektriska anläggningar.
	PUT, Teknik	Ansvarar för konstruktion, teknikval, och genomförande av installationer/modifieringar, samt efterföljande uppföljning av funktion/prestanda.
D, Distribution		
	DA, Anläggningsägare	DA:s primära uppgift är att förvalta och utveckla GE:s distributionsanläggningar, samt ansvara för deras kvalitet och säkerhet.
	DF, Drift och underhåll	Avdelning DF ansvarar för drift och underhåll av koncernens nät och kundcentraler för fjärrvärme, gas och fjärrkyla. Avdelningen ansvarar också för förvaltning och utförande av tjänsterna i koncernens energitjänstavtal samt anläggningsägarskap och underhåll av infrastruktur för laddning av elfordon. DF ansvarar vidare för en bred energileverans till Volvo Cars och övriga kunder på Torslandaområdet.
	DFE, DoU Energitjänster	Enhet DFE förvaltar koncernens energitjänstavtal. Tjänsterna kan vara av olika karaktär men företrädesvis är syftet att sänka energiförbrukningen i en fastighet samt drifta och underhålla kundens anläggningar. I vissa fall har DFE också ett avtalat anläggningsägaransvar för kundens anläggningar.
	DFI, DoU Installationer	Enhet DFI sköter drift och underhåll av våra fjärrvärme- och fjärrkylaväxlare samt gasreglerstationer. Detta innefattar avhjälpande underhåll såväl som förebyggande underhåll, planering och genomförande av erforderliga kontroller, driftsättning av nya anläggningar eller anläggningar som varit ur drift samt liknande drift- och underhållsåtgärder.
	DFN, DoU Nät	Enhet DFN sköter drift och underhåll av våra fjärrvärme-, fjärrkyla- och gasnät. Detta innefattar avhjälpande underhåll såväl som förebyggande underhåll, planering och genomförande av erforderliga kontroller, driftsättning av nya anläggningar eller anläggningar som varit ur drift samt liknande drift- och underhållsåtgärder.
	DFS, DoU Sörred	Enhet DFS ansvarar för drift och underhåll av Sörred Energi AB:s samtliga anläggningar. Ansvaret omfattar även anläggningsägarande enligt ovan. I uppdraget ingår kontinuerlig kontakt med Sörred Energis kunder samt administration för Sörred Energis räkning, exempelvis dokumentation och fakturering.

Göteborg Energi AB
Box 53
401 20 Göteborg

Besöksadress:
Johan Willins gata 3
Göteborg

Kundservice: 031-62 62 62
Växel: 031-62 60 00
www.goteborgenergi.se
Fax: 031-15 25 01

Organisationsnummer:
556362-6794
Momsregistreringsnummer:
SE556362679401



Göteborg Energi

	DM, Mäta	Avdelningen ansvarar för det långsiktiga hållbara mätinfrastrukturägandet av fjärrvärme- kyla-, gas- och elmätare. Avdelningen har ansvar från den fysiska mätaren till ett kvalitetssäkrat mätvärde för samtliga nyttor. Mäta har även ansvar för el- och gasavräkning, informationsutbyte/EDI, energitjänsters driftcentral samt för underhåll av signalkabel för fjärrvärme, gas och kyla.
	DMM, Mätvärdes- och informationshantering	Uppdraget är att utföra mätinsamling samt övergripande ptimering av mätinfrastruktur. I detta ingår leverans av kvalitetssäkrade mätvärden för samtliga nyttor till olika motparter och system. I uppdraget ingår även att utföra avräkning för el och gas samt hantera EDI-trafiken för koncernen på elnät, elhandel, gasnät och gashandel.
	DMS, Support	Uppdraget är att utföra mätinfrastrukturplanering, dimensionering av högspänningsmätning, inom ramen för ackrediterat kontrollorgan utföra utför provning av I-verk, temperaturgivare, flödesmätare, el/strömtrafoanläggningar samt stickprovskontroller.
	DMT, Teknik	Uppdraget är att utföra planerade underhållsarbeten, ansluta kundmätare och felavhjälpning i fält för el, fjärrvärme, kyla, gas och energitjänster inom mätning såsom mätare, kommunikation och mätinfrastruktur. Inom enheten hanteras även kontroller av el/strömtrafo anläggningar i fält, krav-, utrednings- och energistödsärenden i fält inom alla nyttor.
	DMU, Mätutveckling	Uppdraget är att utveckla och förvalta Göteborg Energis mät- och energitjänstsystem samt mätinfrastruktur. Enhetens projektledare och specialister inom mätning ansvarar för strategiska planer, utredning av energistölder, deltagande i branschorganisationer, bevakning av lagar, krav och föreskrifter.
	DP, Projekt	Avdelningen ansvarar för projektledning av infrastrukturprojekt avseende fjärrvärme-, kyla-, gas- och signalkabelnäten samt i förekommande fall centraler. Avdelningen samordnar och ansvarar för koncerngemensamma funktioner för samtliga ledningsbundna infrastrukturer så som bl.a. remisshantering, fastighetsjuridik, inmätning,



Göteborg Energi

		utsättning, ledningsanvisning, nät-dokumentation, dokumenthantering.
	DPB, Byggnation	Enhet DPB projektleder infrastrukturprojekt för fjärrvärme-, kyla-, gas- och signalkabelnäten och centraler. Projekten omfattar såväl nyinvesteringar som reinvesteringar. DPB ansvarar också för erforderliga ramavtal för projektens utförande, exempelvis schakt, entreprenad och projektering.
	DPF, Fastighetsjuridik	Enhet DPF ansvarar för att säkra sakrättsligt skydd för samtliga av koncernens nyttigheter, samt hantera andra frågor av fastighetsjuridisk karaktär. DPF arbetar i projekt men också med säkrande av befintliga anläggningar.
	DPG, Geodesi / dokumentation	Enhet DPG hanterar all koncernens anläggningsdokumentation, inmätning och utsättning. I uppdraget ingår även hantering av ärenden via Ledningskollen samt samordning av remisser.
GothNet		
	GM, Marknad	
	GN, Nät	
GENAB		