

Tjenestebeskrivelse vakt og service

for NTNUs fakulteter og enheter
levert av Campusservice

Postadresse
7491 Trondheim

Org.nr. 974 767 880

Besøksadresse
Høgskoleringen 8
Gløshaugen

Telefon
+ 47 73 59 54 15

<http://www.ntnu.no/>

All korrespondanse som inngår i saksbehandling skal adresseres til saksbehandlende enhet ved NTNU og ikke direkte til enkeltpersoner. Ved henvendelse vennligst oppgi referanse.

Innhold

1	Innledning	2
1.1	Beskrivelsens omfang	2
1.2	Beskrivelsens varighet.....	2
1.3	Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen	2
1.4	Innmelding av avvik/ønsker/behov	2
2	Beskrivelse av tjenesteleveransen	2
3	Tjenestekvalitet.....	3
3.1	Evaluering av tjenestekvaliteten.....	3
4	Håndtering av tjenestebeskrivelsen	3
4.1	Oppfølging.....	3
4.2	Revidering av tjenestebeskrivelsen	3
4.3	Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen	4
4.4	Endringskontroll/endringslogg.....	4

1 Innledning

Dette er en felles tjenestebeskrivelse for alle NTNUs fakulteter og enheter.

1.1 Beskrivelsens omfang

Denne tjenesten omfatter sikring av bygg og vektertjeneste for NTNUs bygningsmasse og uteareal.

1.2 Beskrivelsens varighet

Denne beskrivelsen gjelder så lenge tjenesten er inkludert i internhusleien, eller inntil bestemmelser i internhusleieforskriften endres.

1.3 Kontaktpersoner for tjenestebeskrivelsen

Fakultet/enhet: Avdelingsdirektør/dekan

Campusservice: Seksjonssjef for teknisk drift

1.4 Innmelding av avvik/ønsker/behov

Løpende avvik/ønsker/ behov skal meldes campusservice via e-Journal:

- vaktogservice@campusservice.ntnu.no

Planlagte driftsopphold/stans ansees ikke som brudd på tjenestekvaliteten, og er ikke et avvik fra tjenestebeskrivelsen.

2 Beskrivelse av tjenesteleveransen

Tjenester inkludert i internhusleien:

- Bistand i forhold til planlegging av anskaffelse av tyverialarm, jobbe-alene-alarm, romalarm og intern adgangskontroll
- Drift og utrykning i forbindelse med adgangskontroll og skallsikring/adkomst til fellesareal
- Bestilling og produksjon av nøkler og nøkkelkort for NTNUs ansatte og studenter
- Sikring og evt. oppfølging mot politiet i etterkant av innbrudd/innbruddsforsøk
- Vakt hold: vektertjenester, alle typer brukerhenvendelser, kontroll av NTNUs bygningsmasse/eiendeler, samt håndtering og oppfølging av avvik i etterkant
- Utrykning ved alarm på kveld/natt/helg
- Utrykning ved jobbe-alene-alarm på kveld/natt/helg
- Assistanse ved heisalarm etter ordinær arbeidstid
- Service på adgangskontrollsystemet og rømningsdører
- Håndtering av inn- og utlevering av alle nøkler
- Håndtering av søknader i forbindelse med bruk av lokaler i og etter arbeidstid
- Heising og firing ved Hovedbygget på Gløshaugen ift reglement av flagg og flagging på offentlige flaggdager og andre dager (kveld og helg)
- Bistand til ansatte og studenter ved potensielt farlige situasjoner
- Bistand ved beredskapsøvelser

Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

Tjenester som kan bestilles og som faktureres kunde:

- Anskaffelse av tyveri- / rom- og jobbe alenealarm, innvendig adgangskontroll
- Bestilling og produksjon av nøkler og nøkkelkort for NTNUs leietakere
- Vakhold og assistanse ved spesielle arrangementer
- Vaktjeneste ved arrangementer med alkoholserving.

3 Tjenestekvalitet

Vakt og service er offentlig godkjent som eget vaktelskap og er underlagt «Lov om vaktvirksomhet». Alle medarbeidere har utvidet politiattest og taushetsplikt i form av oppdraget. Medarbeiderne kurses jevnlig i bl.a. konflikthåndtering, førstehjelp, kjøreopplæring, brann- og heisalamanlegg.

- Lov om vaktvirksomhet (vaktvirksomhetsloven)
- Forskrift om vaktvirksomhet (vaktvirksomhetsforskriften)
- Datatilsynets regler
- Internt og tilpasset instruksverk per campus

3.1 Evaluering av tjenestekvaliteten

- Årlig rapportering av data fra adgangskontroll, alarm og kameraovervåking til Datatilsynet
- Årlig rapportering av virksomheten i forhold til lover og forskrifter til offentlig tilsynsmyndighet
- Årlig sammenligning (benchmarking) med kommersielle aktører i forhold til pris, brukertilfredshet og service.

Kvaliteten på tjenesten skal vurderes ut fra følgende kvalitetsmål:

Navn på tjeneste	KPI	Kvalitet
Innmeldte behov via vaktogservice@campusservice.ntnu.no	Løsningstid	Innen 48 timer på hverdager

4 Håndtering av tjenestebeskrivelsen

4.1 Oppfølging

Oppfølgingsmøter (dialogmøter) mellom campusservice og fakultet skjer en gang i året.

4.2 Revidering av tjenestebeskrivelsen

Revidering av tjenestebeskrivelsen skjer i oppfølgingsmøtene og/eller ved behov.

4.3 Håndtering av avvik fra tjenestebeskrivelsen

Ved brudd på tjenestebeskrivelsen, gjentatte brudd på servicenivå eller manglende leveranser i henhold til tjenestebeskrivelsen skal dette meldes til kontaktperson hos campusservice.

Partene skal innen rimelig tid ved forhandlinger søke å løse konflikter som måtte oppstå i forbindelse med, eller som er et resultat av, denne tjenestebeskrivelsen. Dersom dette ikke lar seg gjøre skal konflikten løses ved å bringe denne opp til NTNUs ledelse.

4.4 Endringskontroll/endringslogg

Under følger kronologisk oversikt over endringer i dokumentet:

19.12.2016

Endret tjenestebeskrivelse i henhold til organisasjons- og tjenesteendring for Campusservice fra og med 01.01.2017.