

Underbilag 1j - krav til service

Aftale om drift og vedligeholdelse

af

**Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg på
ejendomme i Lyngby-Taarbæk Kommune**



Indholdsfortegnelse

- Generelt 3
- Service og vedligeholdelse 3
- Service Level Agreement 4
- Priser 5

Aftale om drift og vedligeholdelse

Generelt

Eftersyn af Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg skal være udført af en Forsikring & Pension-registreret AIA- og ADK-installatør, og skal tage afsæt i de standarder, der er for eftersyn af AIA-anlæg og ADK-anlæg, som defineret i Forsikring & Pensions AIA-katalog (Fane 120) og Suppleringskatalog Kapitel 2, Appendiks A Tekniske Specifikation Elektronisk Adgangs-kontrol (A60).

Det påhviler leverandøren af Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg ved aflevering og ved eftersyn af anlægget at sørge for, at anlægsejer/bruger får det nødvendige kendskab til anlæggets virkemåde, så:

- Uønskede alarmer så vidt muligt undgås
- Genstande, varer og lignende ikke placeres, så detektorfunktionen forringes
- Den foreskrevne sikring og overvågning ikke forringes ved bygningsmæssige ændringer

Hvor ADK-anlæg er integreret med AIA-anlæg, at der anvendes de terminer for årligt eftersyn, som fremgår Forsikring & Pensions AIA-katalog.

Service og vedligeholdelse

Leverandøren skal foretage mindst ét årligt eftersyn af det installerede Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg.

For Security Management System kan opdatering af f.eks. software med fordel ske oftere end mindst en gang årligt.

Eftersynet af Security Management System og ADK-anlæg skal minimum omfatte:

SYSTEM:

- Kontrol og opdatering af programmering
- Kontrol af utilsigtede forsøg på anvendelse af adgangsmedier
- Kontrol og opdatering af system-backup
- Kontrol af signalforbindelser
- Eventuel opdatering af software

ADGANGSPUNKT:

- Kontrol af elektroniske funktioner
- Kontrol, smøring og justering af alle mekaniske funktioner
- Rengøring af genkendelsesudstyr

INSTALLATION:

- Besigtigelse af synlige installationer
- Udbedring af eventuelle skader

Specifikt for AIA-anlæg skal eftersynet minimum omfatte:

- Funktionsprøve af udgangstimer/forbikobler
- Funktionsprøve af alle signalgivere

- Funktionsprøve af alle detektorer (dækningsområde og evt. antimasking)
- Funktionsprøve af transmissionsudstyrets signal til kontrolcentralen
- Kontrol af centralenhedens og transmissionsudstyrets energiforsyning
- Kontrol af trådløst sende/modtageudstyrs energiforsyning
- Ved integration med andre anlæg skal signalafgivelse til disse efterprøves
- Hvis AIA-anlægget overvåger tekniske anlæg i.h.t. fane 80, skal indgange fra disse efterprøves
- Inspektion af synlige installationer
- Inspektion af brudfolie
- Rensning af detektorer efter fabrikantens anvisning
- Ajourføring af forholdsordre og anlægsdokumentation

For hvert eftersyn skal der udarbejdes en servicereport, der udviser anbefalede rettelser eller forbedringer. Rapporten skal afleveres digital til anlægsejer gennem anlægsejers digitale D&V håndteringssystem "TIMESAFE". Der skal udarbejdes en servicereport for hvert anlæg/adresse samt en servicereport for det samlede Security Management System.

Leverandøren skal efter kontraktindgåelse udarbejde et udkast til en servicereport for Security Management System og udkast til en servicereport for ADK- og AIA-anlæg. Udkast til de to typer af servicereporter skal godkendes af anlægsejer/kommunen.

Rapporten skal som minimum indeholde en afrapportering på de opstillede punkter, som eftersynet omfatter. Der skal udarbejdes en servicereport for både planlagt årligt eftersyn og tilkaldt eftersyn. Servicereporten skal som minimum indeholde information om:

- Anlægsnummer
- Adresse
- Hvem der har udført eftersynet
- Hvem der er rekvirent
- Starttidspunkt for serviceeftersynet
- Sluttidspunkt for serviceeftersynet
- Eftersynstyper:
 - o Årligt
 - o Tilkaldt
- Dokumentation for test af alle zoner
- Detaljeret fejlbeskrivelser med:
 - o Fejlbeskrivelse
 - o Fejlårsag
 - o Komponentplacering
 - o Løsning

Service Level Agreement

Aftale om serviceniveau tager afsæt i, at leverandøren skal sikre, at det samlede Security Management System og de samlede ADK- og AIA-anlæg er fuldfunktionsdygtige i videst muligt omfang, og har kortest mulige nedetider. Det vil sige, at der skal være hurtigst mulig responstid på kritiske funktioner på Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg. Kritiske fejl på Security Management System og på det enkelte ADK- og AIA-anlæg, der gør, at hele eller dele af systemet/anlægget ikke virker, skal rettes hurtigst muligt, men mindre kritiske fejl på systemet eller på komponenter kan håndteres den efterfølgende hverdag.

Leverandøren skal tilrettelægge deres serviceniveau således, at Security Management System og ADK- og AIA-anlæg har en samlet opetid på mindst 99,5% i tidsrummet fra 16.00 – 08.00 på hverdage og en samlet opetid på mindst 95% i tidsrummet fra 08.00 – 16.00 på hverdage.

Leverandøren skal fremsende dokumentation for den leverede opetid.

Ved behov for fysisk tilstedeværelse

Efter anmodning fra den driftsansvarlige person i kommunen har leverandøren pligt til at påbegynde en fysisk reparation/fejlretning, der er nødvendig for anlæggets samlede drift inden for 24 timer. Ved mindre fejl, der ikke påvirker anlæggets samlede drift og samlede sikkerhed f.eks. fejl på en enkelt PIR-detektor, har leverandøren pligt til at påbegynde fejlretning den næstkommande hverdag.

Ved behov for en fjernadgang/virtuel tilstedeværelse

Efter anmodning fra den driftsansvarlige person i kommunen har leverandøren pligt til at påbegynde en fejlretning via virtuel adgang, der er nødvendig for anlæggets samlede drift, inden for 8 timer. Ved mindre fejl, der ikke påvirker anlæggets samlede drift og samlede sikkerhed f.eks. fejl på en enkelt PIR-detektor, der har leverandøren pligt til at påbegynde fejlretning den næstkommande hverdag.

Priser

Leverandørens pris for mindst ét årligt eftersyn/service af Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg for en samlet 4-årig periode skal fremgå af tilbudslisten på den enkelte ejendom.

Derudover skal leverandøren oplyse timepriser på:

- Teknikertime, normal arbejdstid
- Teknikertime, udenfor normal arbejdstid
- Specialtekniker/software, normal arbejdstid
- Specialtekniker/software, udenfor normal arbejdstid
- Serviceteknikertime

Timeprisen er inklusive udgifter til kørsel og transport, og timeprisen skal beregnes som den effektive tid forbrugt på adressen (nettotid).

Desuden skal leverandøren oplyse et pristillæg på et årligt eftersyn/service af Security Management System samt ADK- og AIA-anlæg for en samlet 4-årig periode ved en udvidelse af installationerne:

SECURITY MANAGEMENT SYSTEM:

- Pristillæg til serviceaftale ved udvidelse af mere end 10 - 29 ejendomme
- Pristillæg til serviceaftale ved udvidelse af mere end 30 - 60 ejendomme

ADK- OG AIA-ANLÆG:

- Pristillæg til serviceaftale pr. ejendom ved udvidelse af mere end 1 - 9 dørcontrollere
- Pristillæg til serviceaftale pr. ejendom ved udvidelse af mere end 10 - 20 dørcontrollere
- Pristillæg til serviceaftale pr. ejendom ved udvidelse af mere end 1 – 9 PIR detektorer
- Pristillæg til serviceaftale pr. ejendom ved udvidelse af mere end 10 – 20 PIR detektorer