

# Tjenestebeskrivelse vakt og service

for NTNUs fakulteter og enheter  
levert av Eiendomsavdelingen

---

**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.....	4
4.2	Revidering av tjenestebeskrivelsen .....	4
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

Eiendomsavdelingen: Seksjonssjef for teknisk drift

### 1.4 Innmelding av avvik/ønsker/behov

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

- [NTNU Hjelp](#)

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

## 2 Beskrivelse av tjenesteleveransen

Tjenester inkludert i internhusleien:

- Mottak av NTNUs beredskapstelefon
- 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
- Vakthold: vektertjenester, alle typer brukerhenvendelser, kontroll av NTNUs bygningsmasse/eiendeler, samt håndtering og oppfølging av avvik i etterkant
- Utrykning ved alarm på kveld/natt/helg
- Hele døgnet: rykker ut på alarmer på særlige fortrolige områder
- Utrykning ved jobbe-alene-alarm på kveld/natt/helg
- Mottak for heistelefon
- Assistanse ved heisalarm etter ordinær arbeidstid
- Bistår med rådgivning mot enhetene i å sørge for sikker adgangskontroll
- Bistår med å revidere adganger til leietakers areal gjennom Adgangswb
- 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

## Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet

- 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

### 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
- Vakthold 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 heisalarmanlegg.

- 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 <a href="#">NTNU Hjelp</a>	Løsningstid	Innen 48 timer på hverdager

## 4 Håndtering av tjenestebeskrivelsen

## **4.1 Oppfølging**

Oppfølgingsmøter (dialogmøter) mellom Eiendomsavdelingen 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 Eiendomsavdelingen.

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.

### **27.09.2021**

Lagt til punkt under «Tjenester inkludert i interhusleien»

### **09.08.2022**

Endret avdelingsnavn fra Campusservice til Eiendomsavdelingen