

# Tjenestebeskrivelse

15.03.2019

Part Nr	Tjeneste	Beskrivelse
<b>eLink</b>		
3211	Alarmoverføring Høysikkerhet	Kryptert og overvåket overføring av alarmsignaler via Internett med polling hvert 3. min. Alternativ trådløs føringsvei via GPRS Benytter eksisterende internettforbindelse hos kunde
3213	Alarmoverføring Standard	Kryptert og overvåket overføring av alarmsignaler via Internett med polling hvert 30. min Alternativ trådløs føringsvei via GPRS Benytter eksisterende internettforbindelse hos kunde
3214	Alarmoverføring Intro	Kryptert og overvåket overføring av alarmsignaler via Internett med polling hver 7. time Benytter eksisterende internettforbindelse hos kunde eller SIM-kort
3215	Alarmoverføring GPRS	Kryptert og overvåket overføring av alarmsignaler via Internett med polling 1 gang pr. døgn Benytter integret SIM-kort
3250	eLink VPN	Kryptert kommunikasjon mellom kunde og Stanley for video, adgangskontroll og varesikring
3251	eLink Sikkerhetsnett	Design av kommunikasjonsløsning mellom kunde og Stanley Etablering og drift av VPN forbindelse Dokumentasjon
3741	Driftsovervåkning	Proaktiv driftsovervåkning av - eLink router - Video server - Adgangskontroll server
3253	Grunnpakke	Antivirus, oppdatering av Windows og synkronisering av klokke på server
3205	ADSL tilknytning	Internettabonnement inkludert datatrafikk for alarmoverføring og fjernservice
3275	GSM tilknytning	GSM abonnement for trådløs forbindelse mellom lokasjon og Sikkerhetssenter

<b>eAlarm</b>		
3101	Alarmmottak Standard	Mottak og aksjonering på innkommende alarmer for innbrudd og sabotasje samt tekniske anlegg Behandling av alarmer iht. avtalt aksjonsplan Brukerstøtte for betjening av alarmpanel
3110	Tillegg Ran/Trussel-alarm	Mottak og aksjonering på innkommende alarmer for Ran, Trussel/Gissel og Assistanse Behandling av alarmer iht. avtalt aksjonsplan Brukerstøtte for betjening av alarmpanel
3120	Tillegg Røykvarsling	Mottak og aksjonering på innkommende alarmer for røyk Behandling av alarmer iht. avtalt aksjonsplan Brukerstøtte for betjening av alarmpanel
3190	Til-/frakoblingskontroll	Kontroll av at alarmanlegget er aktivert i aktuell tidsperiode Aksjonering ved avvik iht aksjonsplan
3197	Auto SMS varsling	Varsling via SMS for alarmtypene Innbrudd, Ran og Til/fra-kobling
3198	Auto e-post varsling	Varsling via e-post for alarmtypene Innbrudd, Ran og Til/fra-kobling
3220	Fjernadministrasjon Alarm	Betjene alarmanlegget fra vårt kundesenter Brukerstøtte Programmere og følge opp helligdager Endre automatisk til- og frakobling Skrive ut logg fra alarmsystemet Stille klokke og dato Sikkerhetskopi av anleggsdata på sentralapparat Alle endringer utføres i Kundesenterets åpningstid.
3222	Fjernadministrasjon Alarm og Dørkontroll	Betjene alarmanlegget fra vårt kundesenter Brukerstøtte Programmere og følge opp helligdager Programmere automatisk til- og frakobling av alarmer og åpning/lukking av dører Fjernstyre dører og alarmanlegg ved behov utenom ordinær tidsprogrammering Legge inn og administrere brukere, kort og koder Endre automatisk til- og frakobling Skrive ut logg fra alarmsystemet Stille klokke og dato Sikkerhetskopi av anleggsdata på sentralapparat Alle endringer utføres i Kundesenterets åpningstid.

3225	Stanley Safe	Sikker kundetilgang via app eller web mot SPC alarmsentral
3240	Elektronisk Driftskontroll Alarm	Kvartalsvis kontroll av SPC alarmanlegg via Internett: Tilknytning, driftstatus og oppsett. Rapport med forslag til endringer.
3904	Alarmmottak Heis	Mottak og aksjonering på innkommende alarmer for heis Verifikasjon av innkommende alarmer Behandling av alarmer iht. avtalt aksjonsplan Brukerstøtte for betjening av alarmpanel Samtale med personer i heisen
3801	Alarmmottak Mobile Enheter	GPS overvåkning av mobile enheter som containere og biler Mottak og aksjonering på innkommende alarmer Verifikasjon av innkommende alarmer Behandling av alarmer iht. avtalt aksjonsplan
3802	Alarmmottak Mobil Personalarm	Mobil personalarm basert på egen alarmsender eller via smarttelefon

**Utrykning**

1903	Utrykningsavtale Basic	Utrykning i henhold til aksjonsplan, basert på mottatt alarm. Dekker utrykninger med kriminell årsak samt vakthold på stedet inntil kunde ankommer. Nøkkelhåndtering og beredskap
1905	Utrykningsavtale Premium	Utrykning i henhold til aksjonsplan, basert på mottatt alarm. Dekker alle utrykninger uansett årsak, dog ikke assistanseoppdrag Nøkkelhåndtering og beredskap
1949	Utrykning etter regning	Utrykning i henhold til aksjonsplan, basert på mottatt alarm. Faktureres pr utrykning. Nøkkelhåndtering og beredskap
1997	Manuelt Oppdrag	Flaggheis, flagghal eller andre manuelle oppdrag hos kunde
19102	Manuelt Vakthold 07-21	Bemannet vakthold hos kunde
19103	Manuelt Vakthold 21-07	Bemannet vakthold hos kunde
19104	Manuelt Vakthold Helg/Helligdag	Bemannet vakthold hos kunde

**eVakt**

3740	Fjernadministrasjon Video	Uttak av video knyttet til hendelser Endre oppsett for skjerm bilde og brukere Justere parametere på kamera som oppløsning og antall bilder pr. sek Endre oppsett for bevegelsesdeteksjon
3242	Elektronisk Driftskontroll Video	Kvartalsvis kontroll av videoanlegg via Internett: Tilknytning, driftstatus og oppsett. Rapport med forslag til endringer.
3742	Alarmverifisering	Verifisering av hendelse ved Innbrudd, Ran eller Trussel/Gissel Tilleggsinformasjon til alarmhendelse pr. tlf. iht. aksjonsplan Melding om ev. feil på kamera Loggføring av hendelser
3743	Videorunder	3 inspeksjoner pr. døgn basert på avtalt kartskisse med innlagte kamerapunkter Melding til kontaktperson ved avvik Hver kamerarunde loggføres som en hendelse Preventiv skilting om skjult inspeksjon 2 alternative tidsperioder: - Ferievakt (15 uker): Uke 8, Påskeuka, 24-32, 40,51,52, - Hele året
3744	Videoalarm	Alarmmelding basert på videodeteksjon fra utvalgte kamera på Milestone server. Meldinger via høyttaler fra operatør til stedet ved hendelser Aksjon basert på video fra aktuelle kamera med melding til aktuell kontaktperson iht. aksjonsplan Aktuell hendelse og aksjon loggføres
3745	Fjernlagring Video	Sentralisert lagring av video basert på Stanley Hosted Video Solution - eVideo Cloud. 3 nivåer basert på lagringstid og oppløsning: Basic, Deluxe og Platinum

**eAccess**

3611	eAccess Kortleveranse	Produksjon og levering av adgangskort Bestilling og administrasjon via egen portal - WebID
3651	eAccess Administrasjon	Administrasjon av brukere og tilganger Tidsstyring av dører Online håndtering av endringer via WebID 4 logger pr år på forespørsel Backup av oppsett og brukerdata ved sentral serverløsning

3661	eAccess Rapport	Rapport tilsendt kvartalsvis 4 rapporter pr år på forespørsel over tilganger og passeringer Excel basert rapport med filtreringsfunksjonalitet
------	-----------------	--

**Varesikring**

3820	Fjernadministrasjon Varesikring	Endre oppsett på kundens løsning Feilsøke og rette enkle feil
------	---------------------------------	--

**Brann**

3131	Alarmmottak Brann	Mottak og aksjonering på innkommende alarmer fra brannsentral til Stanley. Fritt valg av varslingstyper (Tlf, SMS, epost)
3130	Fire Online Basic	Statuskontroll seksjoner Månedlig statusrapport pr. e-post til kunde

**Service ( 1=AiA, Brann, 3=ITV, 4= AAK, 8=EAS)**

6x15	Serviceavtale m/deler Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll, Varesikring	Teknisk service inkludert deler, arbeid og reise inntil 60 km t/r og 1 time reisetid Påbegynt fjernservice innen avtalt responstid Service på stedet ved behov Service tilgjengelig virkedager 08-16
6x21	Serviceavtale u/deler Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll	Teknisk service inkludert arbeid og reise inntil 60 km t/r og 1 time reisetid Påbegynt fjernservice innen avtalt responstid Service på stedet ved behov Service tilgjengelig virkedager 08-16
6x99	Service etter regning Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll, Varesikring	Teknisk service etter regning Deler, arbeid og reise faktureres pr. hendelse
6x56	Software Versjonsoppgradering Brann, Video, Adgangskontroll	Rett til oppgradering av programvare basert på produsentens vilkår
6x46	Responstid Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll (Gull)	Enhetlig kontaktpunkt for service IP tilknytning for effektive servicetjenester Brukerveiledning på utstyr og programvare Portaltilgang Årlig evalueringsmøte Personkontakt salg Responstid: Feilretting 4 timer
6x46	Responstid Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll (Sølv)	Enhetlig kontaktpunkt for service IP tilknytning for effektive servicetjenester Brukerveiledning på utstyr og programvare Portaltilgang Responstid: Feilretting 1 dag
6x46	Responstid Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll (Bronse)	Enhetlig kontaktpunkt for service IP tilknytning for effektive servicetjenester Brukerveiledning på utstyr og programvare Portaltilgang Responstid: Feilretting 3 dager
6x25	Serviceavtale beredskap Alarm, Video, Adgangskontroll	Utvidelse av servicetid fra virkedager 8-16 til alle dager 00 - 24
6x01	Periodisk kontroll Alarm, Brann, Video, Adgangskontroll, Varesikring	Funksjonstesting av sikkerhetsanlegg Tilstandsrapport med forslag til tiltak og endringer
TIM2051	Oppstartsgebyr	Oppstartsgebyr for service utover 8-16 (virkedager) for kunder uten Serviceavtale beredskap

**Andre tjenester**

3230	Kundeportal	Portal for oversikt over alarmer, utrykninger, årsakskoder etc. Endringer av kontaktpersoner via web
7880	Forsikring Assure	Forsikring av installert utstyr hos kunde
6501	Rutineservice iht avtale	Tjeneste som utføres regelmessig av partner
3600	Stanley Premium service	Formidlingstjeneste
3601	Endring av Varslingslister	Endring av varslingslister for 3360 Formidlingstjeneste

**Forbehold**

1	Stanley Security tar forbehold om støtte i utstyr og programvare for gjennomføring av tjenester.
---	--