



Turun teknologiakiinteistöjen kiinteistöjen teknisestä huollosta vastaa Are Oy. Are Oy on sertifioitu palveluntuottaja (Laatujärjestelmä ISO 9001, Ympäristöjärjestelmä ISO 14001 ja Työterveys-työturvallisuusjärjestelmä OHSAS 18001). Kiinteistöjemme kunnossa- ja ylläpidon johtamisen järjestelmänä on Granlund Manager (ent. Ryhti), joka varmistaa kiinteistöjen toimivuuden ja tehokkuuden niiden koko elinkaaren ajan.

## **PALVELUPYYNTÖJEN TOIMINTAMALLI**

### **1. Kiireelliset vikakorjaukset mahdollista vahinkoa aiheuttavat**

#### **Putki- ja vesivuodot, ulko-ovet / lukitusjärjestelmät, ikkunat yms.**

Käyttäjä ilmoittaa suoraan Are 24 h päivystysnumeroon. Vasteaikatavoite on 1,5 h ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Korjaus suoritetaan välittömästi.

#### **Sähkö**

Mikäli sähköjärjestelmien ongelma vaikuttaa käyttäjien toimintaan kohteessa tai aiheuttaa vaaraa kiinteistössä oleville. Käyttäjä ilmoittaa suoraan Are 24 h päivystysnumeroon. Vasteaikatavoite on 1,5 h ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä. Korjaus suoritetaan välittömästi.

#### **Hissit**

Päivystyspalvelu toimii 24 h vuorokaudessa vuoden jokaisena päivänä.

### **2. Kiireelliset vikakorjaukset ei vahinkoa aiheuttavat**

#### **LVV-koneet ja laitteet, rakennusautomaatio tms.**

Käyttäjä ilmoittaa suoraan Are 24 h päivystysnumeroon tai kirjautuu järjestelmään. Vasteaikatavoite on 1 vrk. Korjaus pyritään suorittamaan välittömästi mikäli mahdollista.



### **3. Ei kiireelliset vikakorjaukset**

Käyttäjä kirjautuu ja ilmoittaa palvelupyynnön järjestelmään. Vian toteaminen 2 vrk kuluessa. Vika korjataan erillisen suunnitelman mukaan. Suuremmissa korjauksissa (esim. iv-järjestelmät yms.) korjaussuunnitelma käsitellään erillisessä seurantaryhmässä.

### **4. Nuohous, Palontorjuntajärjestelmä tms.**

Viranomaismääräysten mukaisesti

### **5. Muuta**

Tämä palvelukuvaus ei ole tyhjentävä. Epäselvissä tapauksissa käsitellään esille tulleet tehtävät erillisessä seurantaryhmän kokouksessa huomioiden KP YSE 2007 periaatteet.

MVA