

(YRITYYS)

TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJAN
VAATIMUKSET
(TU-turvaurakoitsijasertifiointi)

(YRITYS)

Dokumentin historia

Dokumentin versiohistoria					
Versio	Laatija	Päiväys	Muutoksia sivuilla	Hyväksyjä	Päiväys
1.0	tvh	25.2.2013	Uusittu TU-kriteerejä ver. 2.7 vastaavaksi	n.n	26.3.2013
1.1	tvh	22.5.2013	Täsmennyksiä kappaleisiin 3.1, 3.2, 4, 4.1 ja 4.2	TU-ltk	22.5.2013
1.2	tvh	10.12.2013	Täsmennyksiä termeihin	TU-ltk	10.12.2013
1.3	tvh	17.3.2017	Lisätty sisällysluettelo ja täytettäviä kenttiä, tehty muotoilumuutoksia. Täsmennyksiä lukuihin 1-4 (huomioitu mm. LYTP 1085/2015 sekä FK:n murtohälytysliikeohjeistus)	TU-ltk	6.4.2017

Sisällysluettelo

VAATIMUKSIA JA OHJEITA TU-TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJAN TEKOON TU-TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA

- 1 YLEISET ASIAT
 - 1.1 Yritystiedot
 - 1.2 Yrityksen toiminnan kuvaus
 - 1.3 Yrityksen organisaatiokaavio ja henkilöiden vastualueet
 - 1.4 Henkilökunnan ammattitaito ja sen ylläpito
 - 1.5 Tietoturva ja salassapito
 - 1.6 Toiminnanohjauksen seurantamittarit, niiden seuranta ja korjaavat toimenpiteet
- 2 MYYNTIPROSESSI
 - 2.1 Asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen tai katselmus
 - 2.2 Urakkatarjouspyyntöön perehtyminen
 - 2.3 Toteutuksen arviointi ja riskitekijöiden määrittäminen
 - 2.4 Toteutettavan järjestelmän laitevalinta, ellei sitä ole suunnitelmassa määritetty
 - 2.5 Päämiehen ja tuotteiden arviointi
 - 2.6 Toimittajien ja mahdollisten yhteistyökumppanien valinta
 - 2.7 Tarjouksen teko
 - 2.8 Sopimuksen laadinta
- 3 ASENNUKSEEN LIITTYVÄT ASIAKASPROSESSIT
 - 3.1 Alkavan työn arviointi
 - 3.2 Toteutuksen suunnittelu, aikataulutus ja resursointi
 - 3.3 Asennus, johon sisältyy konfigurointi ja toiminnan testaus
 - 3.4 Yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta
 - 3.5 Laitehankintojen ja toimitusten valvonta
 - 3.6 Aliurakoitsijoiden valintakriteerit ja valvonta
 - 3.7 Muutosten hallinta
 - 3.8 Asiakaspalautteiden käsittely
 - 3.9 Työturvallisuus
 - 3.10 Itselleluovutusmenettely (oman työn tarkastus)
 - 3.11 Dokumentointi
 - 3.12 Vastaanottotarkastus
 - 3.13 Takuumenettely
 - 3.14 Turvaurakan päättäminen
- 4 YLLÄPITOPROSESSI (jos yritys harjoittaa ylläpitotoimintaa)
 - 4.1 Asiakastiedon hallinta
 - 4.2 Asiakaspalautteiden käsittely
 - 4.3 Palvelupyyntöjen vastaanotto
 - 4.4 Viankorjaustehtävät
 - 4.5 Kunnossapito-ohjelmat
 - 4.6 Etävalvontapalvelut
 - 4.7 Laite- ja ohjelmistopäivitykset

VAATIMUKSIA JA OHJEITA TU-TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJAN TEKOON

Tässä TU-toiminnanohjauskäsikirjan vaatimusdokumentissa **mustalla** otsikoidut (**lihavoidut**) kohdat ovat vaatimuksia ja ne täytyy määrittää käsikirjassa. Otsikon alla on vaatimuksen selvennysteksti (normaali teksti).

Muut otsikoidut kohdat (normaali teksti) ovat valinnaisia, ja ne määritetään, kun yritys toimii tietyllä TU-toimialueella (esimerkiksi kameravalvontajärjestelmän asennus) tai tarjoaa turvallisuusjärjestelmien ylläpitopalveluja (esimerkiksi paloilmoitinjärjestelmän kunnossapito).

SETI Oy arvioi ensisertifioinnin ja joka kolmas vuosi suoritettavan väliarvioinnin yhteydessä, ovatko yrityksen toiminnanohjausjärjestelmä ja -käsikirja vaatimusten mukaiset.

Toiminnanohjauskäsikirja tehdään ensisijaisesti yrityksen sisäiseen ohjaukseen. Yritys voi laatia käsikirjasta myös toisen version, jolla yritys osoittaa asiakkaalle, miten yritys toimii.

Punaisella on merkitty ohjeita käsikirjan laatijalle.

(Lähde: TU-kriteeristö, versio 2.10/17.3.2017)

Lukuohje

1.5 Tietoturva ja salassapito

Sähköisten turvallisuusjärjestelmien asennuksissa ja ylläpidossa noudatetaan yrityksen tietoturvaohjetta, jossa määritetään mm. toimintamallit asiakirjojen säilytykselle ja asiakkaan tiloissa toimimiselle. Henkilöillä, jotka työskentelevät asiakkaiden tiloissa ja suorittavat hyväksymistä edellyttäviä turvasuojaustehtäviä, on poliisin myöntämä turvasuojaajakortti. Asiakaskohtaiset tietoturva-vaatimukset huomioidaan.

Murtoilmaisujärjestelmien toimituksiin liittyvien dokumenttien arkistointimenetelmät täyttävät Finanssialan keskusliiton vaatimukset (vähintään taso 2).

Yrityksen henkilöstö noudattaa täydellistä salassapitoa asiakkaaseen liittyvissä asioissa eikä levitä asiakkaan tietoja kolmansille osapuolille.

Kuvaa yrityksesi tietoturvamennettelyt. Liitä tarvittaessa käsikirjaan tietoturvaohje.

Yrityksen tietoturvamennettelyiden kuvaus

Yrityksen tietoturvaohje on tämän käsikirjan liitteenä.

Vaatus

Vaatussen
selvennysteksti

Ohje

Täytettävä
kenttä

Valintakenttä

TU-TOIMINNANOHJAUSKÄSIKIRJA

Toiminnanohjauksella tarkoitetaan urakointi- ja palveluyrityksen käytössä olevaa dokumentoitua menetelmäohjeistoa, jossa kuvataan yrityksen myynti-, asennus- ja ylläpitotoiminnot. Sähköisillä tai tietoteknisillä turvallisuusjärjestelmillä tarkoitetaan paloilmoitin- ja murtoilmaisujärjestelmiä, kamera- ja kulunvalvontajärjestelmiä, henkilöturvallisuusjärjestelmiä ja muita vakiintuneita sähköisiä turvallisuusjärjestelmiä. Niiden urakointia kutsutaan tässä dokumentissa turvaarakoinniksi.

Toiminnanohjauksen olemassaolo osoitetaan käsikirjalla, joka kuvaa asiakaslähtöisesti yrityksen turvaarakoinnin toimintatavat. Käsikirja täyttää SETI Oy:n TU-turvaarakoitsijasertifiointin kriteerit. SETI Oy:n TU-sertifiointi on FINAS:n akkreditoima (S041) ja täyttää palvelu-, prosessi- ja tuotesertifiointin standardin SFS-EN ISO/IEC 17065:2012 (Requirements for bodies certifying products, processes and services) mukaiset vaatimukset.

1. YLEISET ASIAT

1.1 Yritystiedot

Täydennä alla olevat kentät.

Yrityksen nimi ja osoitetiedot
Y-tunnus
Perustamisvuosi
Pääomistajat
Liikevaihto
Jäsenyydet eri järjestöissä

Yrityksellä on voimassa oleva Tilaajavastuu.fi / Luotettava kumppani -palvelusopimus.

Määrittele yrityksen turvaarakointitoimintaan liittyvät sertifiointit, hyväksynnit ja pätevydet (esimerkiksi TU-sertifikaatti, ISO 9001-laatujärjestelmä, FK:n murtohälytysliikehyväksyntä, Tukesin paloilmoitinliikerekisteröinti, Poliisihallituksen myöntämä turvallisuusalan elinkeinolupa.

Sertifiointit, hyväksynnit ja pätevydet

1.2 Yrityksen toiminnan kuvaus

Täydennä alla olevat kentät.

Turvaurakointi tai -palvelutoiminnan kuvaus

Tietoteknisten turvallisuusjärjestelmien myynti, asennus ja/tai ylläpito

Mahdollinen muu toiminta

Yrityksen TU-toimialueet eli millaisia sähköisiä turvapalveluja yritys tarjoaa

Täydennä alla olevat tiedot.

- Paloilmoitinjärjestelmä Murtoilmaisujärjestelmä
 Kulunvalvontajärjestelmä Kameravalvontajärjestelmä
 Henkilöturvallisuusjärjestelmä

Muita järjestelmiä, mitä?

Lyhyt kuvaus muutamasta toteutuneesta turvaurakointiprojektista ja toimintatavoista

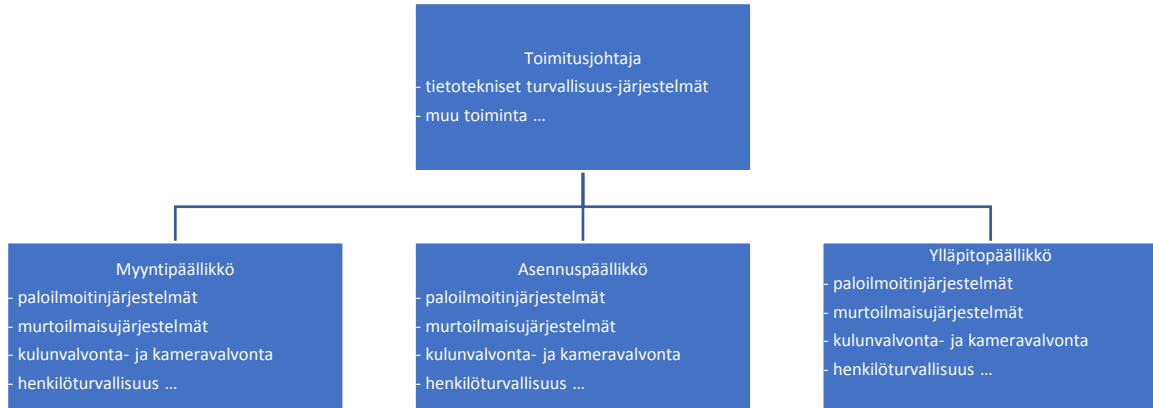
Kuvaa yrityksen toimialue ja etenkin TU-toimialueet ja millaisia palveluja yritys tarjoaa. Kuvaa lyhyesti muutama merkittävä toteutunut projekti.

Yrityksen toiminnan kuvaus

(YRITYS)

1.3 Yrityksen organisaatiokaavio ja henkilöiden vastualueet

Liitä tähän yrityksen organisaatiokaavio, josta selviävät eri henkilöiden tehtävänimikkeet ja turvaurakoinnin vastualueet.



1.4 Henkilökunnan ammattitaito ja sen ylläpito

Turvaurakointiin osallistuvalla henkilöstöllä tehdään rekrytointivaiheessa suppea turvallisuus selvitys tai heiltä edellytetään voimassa olevaa turvasuojaajakorttia (hyväksyntää edellyttävät turvasuojaustehtävät). Henkilöstö on perehdytetty TU-toiminnanohjausjärjestelmän mukaiseen toimintaan.

Listaa eri tehtävänimikkeet ja määritä tarvittaessa niihin liittyvät osaamis- ja koulutusvaatimukset sekä se, miten ammattitaitoa ylläpidetään ja miten pätevyyksien voimassaoloa seurataan.

Myyntiin, asennukseen ja ylläpitoon osallistuva henkilöstö ja heille asetetut ammattitaitovaateet (määritä soveltuvilta osin):

Myyntipäällikkö tai vastaava

TU-vastuhenkilö

Vastaava hoitaja (turvallisuusalan elinkeinolupaan liittyvä)

Paloilmoinvastuhenkilö

(YRITYS)

FK:n murtohälytysjärjestelmiä toimittavan liikkeen rekisteröinnin edellyttämä turvallisuussuunnittelijan pätevyys (vastuuhenkilö)

--

Tarjouslaskija

--

Materiaalihenkilö

--

Projektipäällikkö tai vastaava

--

Sähkötöiden johtaja

--

Työnjohtaja

--

Asentaja

--

Muu, mikä?

--

Muu, mikä?

--

Pätevyysrekisteri:

Yrityksellä on pätevyysrekisteri, jossa on listattuna turvaurakointiin osallistuvien henkilöiden pätevyudet ja niiden voimassaoloajat. Pätevyyksien voimassaoloa seurataan säännöllisesti (esimerkiksi kaksi kertaa vuodessa) kiinnittäen huomiota pätevyyksien voimassaoloaikoihin. Pätevyysraportti toimitetaan tiedoksi

(YRITYS)

esimiehille ja/tai vastuuhenkilöille ja/tai pätevyyden omaaville henkilöille itselleen toimenpiteitä varten. Pätevyyksien uusinnat ja tarvittavat ylläpitokoulutukset suoritetaan hyvissä ajoin ennen pätevyyksien umpeutumista. Viranomaisille ja sertifiointiyritykselle (SETI Oy) ilmoitetaan mahdollisista vastuuhenkilömuutoksista.

Henkilöstötiedosto: (jos yrityksellä Poliisihallituksen myöntämä turvallisuusalan elinkeinolupa)

Poliisin suorittaman viranomaisvalvonnan turvaamiseksi turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan on pidettävä vastaavista hoitajista ja turvasuojaajista tiedostoa (*henkilöstötiedosto*), josta voidaan viivytyksettä todeta:

- 1) vastaavien hoitajien ja turvasuojaajien sukunimi, etunimet ja henkilötunnus;
- 2) vastaavaksi hoitajaksi ja turvasuojaajaksi hyväksymisestä päättänyt viranomainen sekä turvasuojaajaksi hyväksymisen voimassaoloaika;
- 3) vastaavan hoitajan saama laki yksityisistä turvallisuuspalveluista (1085/2015) 77 §:n 1 momentin 2 kohdassa tarkoitettu koulutus;
- 4) vastaavan hoitajan ja turvasuojaajan palvelussuhteen alkamis- ja päättymisaika ja palvelussuhteen päättymisen syy.

Tiedot henkilöstötiedostosta on hävitettävä viiden vuoden kuluttua palvelussuhteen päättymisestä. Jos tietojen tallettamisessa käytetään automaattista tietojenkäsittelyä, valvonnassa tarvittavien tietojen on oltava saatavina selväkielisinä.

Koulutusrekisteri:

Yrityksellä on koulutusrekisteri, jossa on kuvattuna turvaurakointiin osallistuvien henkilöiden koulutushistoria sekä suunnitelma tulevista koulutuksista. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ammattitaidon ylläpitokoulutusta. Työnjohdosta vastaavat henkilöt varmistavat asennushenkilöstön osallistumisen koulutukseen. Koulutussuunnitelmissa huomioidaan turvallisuusjärjestelmien erikoispiirteet ja kehittyminen.

Varmistetaan, että työhön osallistuvilla henkilöillä ja alihankkijoiden henkilöillä on lainsäädännön, viranomaisten ja tilaajan edellyttämät pätevydet kyseisiin töihin.

1.5 Tietoturva ja salassapito

Turvallisuusjärjestelmien asennuksissa ja ylläpidossa noudatetaan yrityksen tietoturvaohjetta, jossa määritetään mm. toimintamallit asiakirjojen säilytykselle ja asiakkaan tiloissa toimimiselle. Henkilöillä, jotka työskentelevät asiakkaiden tiloissa ja suorittavat hyväksymistä edellyttäviä turvasuojaustehtäviä, on poliisin myöntämä turvasuojaajakortti. Asiakaskohtaiset tietoturva-vaatimukset huomioidaan.

Turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan salassapitovelvollisuus on kuvattu LYTP 67§:ssä. Turvasuojaustoiminnan harjoittaja, turvallisuusalan elinkeinoluvan haltijan vastaava hoitaja tai turvasuojaaja ei saa oikeudettomasti ilmaista eikä käyttää omaksi tai toisen hyödyksi taikka toista vahingoittaakseen, mitä hän turvasuojaustehtävässään on saanut tietää toimeksiannon osapuolen tai työnantajansa salassa pitämistä tai salassa pidettäväksi säädetystä turvallisuusjärjestelystä, liike- tai ammattisalaisuudesta taikka yksityiselämän piiriin kuuluvista seikoista.

Oikeudettomana ilmaisemisena ei pidetä tietojen ilmaisemista poliisimiehelle rikoksen paljastamiseksi tai selvittämiseksi. Salassapitovelvollisuus säilyy tehtävän päätyttyä.

Murtoilmaisujärjestelmien toimituksiin liittyvien dokumenttien arkistointimenetelmät täyttävät Finanssialan keskusliiton vaatimukset (vähintään taso 2).

Yrityksen henkilöstö noudattaa täydellistä salassapitoa asiakkaaseen liittyvissä asioissa eikä levitä asiakkaan tietoja kolmansille osapuolille.

(YRITYS)

Kuvaa yrityksesi tietoturvamennettelyt. Liitä tarvittaessa käsikirjaan tietoturvaohje.

Yrityksen tietoturvamennettelyiden kuvaus

Yrityksen tietoturvaohje on tämän käsikirjan liitteenä.

1.6 Toiminnanohjauksen seurantamittarit, niiden seuranta ja korjaavat toimenpiteet

Määritä yrityksessäsi käytössä olevat toiminnanohjauksen seurantamittarit, se miten niitä seurataan ja se, miten niitä hyödynnetään päivittäisessä toiminnassa.

Asiakaspalautteet

Luovutustarkastusten raportit

Takuuajan virheilmoitukset

Vikailmoitus- ja kunnossapitoraportit

Tapaturmailmoitukset

Muut, mitkä?

2. MYYNTIPROSESSI

Myyntiprosessi koostuu seuraavista tehtävistä:

- asiakkaan tarpeiden kartoitus ja/tai katselmus
- urakkatarjouspyyntöön perehtyminen
- toteutusprojektin arviointi ja riskitekijöiden määrittäminen
- toteutettavan järjestelmän laitevalinta, ellei siitä ole suunnitelmissa määritetty
- päämiehen ja tuotteiden arviointi
- toimittajien ja mahdollisten yhteistyökumppanien valinta
- tarjouksen teko ja
- sopimuksen laadinta.

Myyntiprojektille nimetään vastuuhenkilön (projektivastaava), joka vastaa siitä, että tarjous tulee asianmukaisesti laadittua ja hoidettua. Myyntiprosessin eri tehtävät on kuvattu kohdissa 2.1–2.8.

Turvallisuusjärjestelmien (paloilmoitin-, murtoilmaisus-, kulunvalvonta-, kameravalvontajärjestelmä jne.) erityispiirteet huomioidaan myyntiprosessin eri vaiheissa ottamalla huomioon järjestelmäkohtaiset viranomaisvaatimukset, standardit sekä ohjeistus.

Murtoilmaisujärjestelmien suunnittelussa ja tarjotuissa ratkaisussa huomioidaan Finanssialan keskusliiton kohdekohtaiset vaatimukset ja ohjeistus. Paloilmoitinjärjestelmien suunnittelussa ja tarjotuissa ratkaisussa huomioidaan viranomaisvaatimukset sekä alan yleisesti hyväksymät suositukset ja ohjeet. ST-ohjeita hyödynnetään tarpeen mukaan.

2.1 Asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen tai katselmus

Asiakkaiden tarpeiden kartoitus tai katselmus mahdollistaa yksilöidyn asiakkaan tarpeiden tunnistamisen ja asiakkaan odotuksia vastaavan järjestelmätarjouksen laadinnan. Jos tarjouspyyntö on seikkaperäinen, riittää tarjouspyyntöön perehtyminen.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva tarvekartoitus- ja/tai katselmusmenettely. Kuvaa tarvittaessa järjestelmäkohtaiset kartoituksen tai katselmuksen erityispiirteet.

Järjestelmäkohtaisten tarpeiden kartoitus ja katselmus on ohjeistettu seuraavasti

Paloilmoitinjärjestelmän tarvekartoitus

Murtoilmaisujärjestelmän tarvekartoitus

Kulunvalvontajärjestelmän tarvekartoitus

Kameravalvontajärjestelmän tarvekartoitus

(YRITYS)

Henkilöturvallisuusjärjestelmän tarvekartoitus

Muun turvallisuusjärjestelmän tarvekartoitus, mikä?

2.2 Urakkatarjouspyyntöön perehtyminen

Projektivastaava perehtyy tarjouspyyntöasiakirjoihin ja käyttää tarvittaessa apuna järjestelmäkohtaisia teknisiä asiantuntijoita. Tarjouspyynnössä perehdytään yksilöityjen järjestelmien ja palvelukokonaisuuksien vaatimusmäärittelyihin. Arvioidaan omien resurssien ja tuotetarjonnan riittävyys ja tarvittavien lisätoimitusten ja -palvelujen tarve.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva urakkatarjouspyyntöön perehtymisen menetelmä.

Urakkatarjouspyyntöön perehtymisen menetelmä

2.3 Toteutuksen arviointi ja riskitekijöiden määrittäminen

Lasketaan tarjottavan järjestelmän kustannukset, arvioidaan resurssitarpeet ja laaditaan alustava toteutusaikataulu. Arvioidaan toteutuksen riskit huomioiden järjestelmän erityispiirteet, integrointitarve, laitetoimittaja- ja muut alihankintatarpeet yms. Myös toimituksen muut yleiset riskit, kuten yleinen taloudellinen tilanne, pätevän henkilöstön saatavuus yms. huomioidaan.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva toteutuksen arviointi- ja riskitekijöiden määrittämenetelmä.

Toteutuksen arviointi- ja riskitekijöiden määrittämenetelmän kuvaus

2.4 Toteutettavan järjestelmän laitevalinta, ellei sitä ole suunnitelmissa määritetty

Jos tarjouspyynnössä ei ole määritelty käytettäviä laitteita ja järjestelmiä, ehdotetaan asiakkaalle järjestelmää ja laitteita, jotka täyttävät yrityksen omat kriteerit:

- järjestelmän tekniset ja toiminnalliset vaatimukset täyttyvät
- laitteet ja järjestelmät täyttävät alalla yleisesti käytettävien standardien vaatimukset
- laitetoimittaja on alalla tunnettu ja luotettava
- varaosia ja järjestelmätukea on saatavilla vähintään 10 vuotta
- järjestelmän ja laitteiden takuu-aika on YSE 1998 -ehtojen mukainen (2 vuotta).

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva järjestelmän laitevalinnan menetelmä.

Laitevalinnan menetelmän kuvaus

2.5 Päämiehen ja tuotteiden arviointi

Yrityksen edustamia tuotteita ja niiden päämiehiä (toimittajia) arvioidaan säännöllisesti.

(YRITYS)

Päämiesarviointi sisältää mm. toimitusvalmiuden ja urakoitsijalle annettavan tuen tarkastelun. Tuotearviointilla seurataan mm. tuotteiden hintakilpailukykyä, toimivuutta ja soveltuvuutta loppukäyttäjien tarpeisiin.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva päämiehen ja tuotteiden arviointimenetelmä.

Päämiehen ja tuotteiden arviointimenetelmän kuvaus

2.6 Toimittajien ja mahdollisten yhteistyökumppanien valinta

Yritys käyttää projektissa hyväksi ja luotettaviksi todettuja laite- ja palvelutoimittajia ja aliurakoitsijoita. Toimittajilta ja aliurakoitsijoilta edellytetään, että heidän tilaajavastuulain edellyttämät selvityksensä ovat kunnossa. Sähköurakoitsijalta ja paloilmoinliikkeeltä edellytetään Tukes-rekisteröintiä. Tele- ja turvaurakoitsijalta edellytetään alan järjestöjen hyväksymää vapaaehtoista asennuspätevyyttä. Toimittajien ja yhteistyökumppanien toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva toimittajien ja aliurakoitsijoiden valintamenetelmä.

Toimittajien ja aliurakoitsijoiden valintamenetelmän kuvaus

2.7 Tarjouksen teko

Tarjous laaditaan tarjouspyynnön mukaisesti ja katselmoidaan ennen asiakkaalle jättöä. Yritys hyödyntää tarjousten teossa järjestelmäkohtaisia tarjous- ja sopimuslomakkeita sekä tuotekuvauksia.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva tarjouksentekomenetelmä huomioiden järjestelmäkohtaiset erityispiirteet.

Tarjouksentekomenetelmä kuvaus

2.8 Sopimuksen laadinta

Sopimusneuvotteluista ja sopimuksen laadinnasta vastaa nimetty projektivastaava ja mukana on tarpeen mukaan teknisiä asiantuntijoita. Sopimusmallina käytetään yrityksen valmista sopimusmallia ja järjestelmäkohtaisia sopimusehtoja tai tarvittaessa asiakkaan vaatimaa sopimusmallia (esim. YSE 1998). Sopimuksen hyväksyntämenettelyssä noudatetaan yrityksen allekirjoitusmenettelyjä.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva sopimuksen laadintamenetelmä huomioiden järjestelmäkohtaiset erityispiirteet.

Sopimuksen laadintamenetelmän kuvaus

3. ASENUSPROSESSI

Asennusprosessi koostuu seuraavista tehtävistä:

- alkavan työn arviointi
- toteutuksen suunnittelu, aikataulutus ja resursointi
- asennus, johon sisältyy konfigurointi ja toiminnan testaus
- yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta
- laitehankintojen ja toimitusten valvonta
- aliurakoitsijoiden valintakriteerit ja valvonta
- muutosten hallinta
- asiakaspalautteiden käsittely
- työturvallisuus
- itselleluovutusmenettely (oman työn tarkastus)
- dokumentointi
- vastaanottotarkastus
- takuumenettely
- turvaurakan päättäminen.

Asennusprojektille nimetään vastuuhenkilö (projektivastaava), joka vastaa siitä, että asennus, käyttöönotto ja luovutus asiakkaalle tehdään sopimuksen mukaan. Asennusprosessin eri tehtävät on kuvattu kohdissa 3.1 – 3.14.

Eri turvallisuusjärjestelmien erityispiirteet huomioidaan asennusprosessin eri vaiheissa ottamalla huomioon järjestelmäkohtaiset viranomaisvaatimukset, alan standardit sekä ohjeistus.

Murtoilmaisujärjestelmien asennuksessa huomioidaan Finanssialan Keskusliiton kohdekohtaiset vaatimukset ja ohjeistus. Paloilmoitinjärjestelmien asennuksessa huomioidaan viranomaisvaatimukset sekä alan yleisesti hyväksymät suositukset ja ohjeet. ST-ohjeita ja vastaanottolomakkeita hyödynnetään tarpeen mukaan asennuksessa, dokumentoinnissa, oman työn tarkastuksessa sekä lopputarkastuksessa.

3.1 Alkavan työn arviointi

3.1.1 Projektin henkilöressurssien valinta ja ohjeistus

Projektivastaava varmistaa avainhenkilöiden valinnan siten, että jokaiseen työvaiheeseen on käytettävissä tarvittava osaaminen, ja että kohteen toteutuksessa käytettävä henkilöstö tietää kohdetta koskevat tavoitteet sekä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän mukaisen toimintatavan.

Projektivastaava varmistaa myös, että kohteen toteuttamiseen käytettävä henkilöstö hallitsee kohteessa käytettävät työturvallisuusvaatimukset ja että henkilöstö on motivoitunut noudattamaan niitä.

3.1.2 Projektin tai työmaan seurantakäytännöt

Alkavalle projektille avataan työnumero ja laaditaan seurantasuunnitelma, jossa huomioidaan työmaakokoukset sekä projektin osasuoritukset ja vastaanottomenettelyt.

3.1.3 Dokumentteihin ja urakkaneuvotteluasiakirjoihin perehtymien

Projektivastaava perehtyy kohdetta koskeviin dokumentteihin ja selvittää itselleen urakkaneuvotteluissa mahdollisesti annetut muut lupaukset, jotka poikkeavat tarjouslaskennassa mukana olleista dokumenteista.

3.1.4 Muutos- ja lisätyöt

Projektivastaava varmistaa kohdetta koskevat tilauskäytännöt muutos- ja lisätöiden osalta.

3.1.5 Alihankkijoiden valinta ja pätevyudet

Alihankkijoita valittaessa varmistetaan, että valinta ja hankinnat tehdään tilaajavastuulain mukaisesti ja varmistetaan, että alihankkijoilla on vaaditut pätevyudet ja resurssit. Samalla sitoutetaan alihankkijat toimimaan projektin edellyttämällä laatutasolla.

3.1.6 Mahdollisten riskitekijöiden kartoitus

Projektivastaava tekee riskikartoituksen, jossa huomioidaan

- valvojakäytännöt ja onko kyseessä uudiskohde vai kunnostuskohde

(YRITYS)

- kohdetta koskevat asennusolosuhteet ja sijainti
- tarvittavat resurssit ja osaaminen.

3.1.7 Järjestelmäkohtaisten erityisvaatimusten huomiointi

Projektivastaava varmistaa, että järjestelmäkohtaiset erityispiirteet tulevat huomioitua asennuksessa ja käyttöönotossa. Erityisesti kiinnitetään huomiota viranomaisvaatimusten täyttymiseen, Finanssialan keskusliiton murtoilmaisujärjestelmien asennukselle ja käyttöönotolle asettamiin vaatimuksiin sekä laitetoimittajien järjestelmäkohtaisiin asennus ja käyttöönottovaatimuksiin.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva alkavan työn arviointimenetelmä.

Paloilmoitinjärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät

Murtoilmaisujärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät

Kulunvalvontajärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät

Kameravalvontajärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät

Henkilöturvallisuusjärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät

Muun turvallisuusjärjestelmän asennus- ja käyttöönottomenetelmät, minkä?

3.2 Toteutuksen suunnittelu, aikataulutus ja resursointi

Ennen varsinaisen asennustyön aloittamista laaditaan toteutussuunnitelma, jonka avulla varmistetaan, että

- kaikki tarvittavat toiminnot tulevat suoritetuksi ajallaan
- asennustyöryhmä kokonaisuudessaan on selvillä suorituksen tavoitteista
- tilaajalle voidaan etukäteen osoittaa suorituksen kulku ja odotettavissa oleva lopputulos.

Tarvittaessa tehdään järjestelmäkohtainen toteutussuunnitelma, kuten paloilmoitinjärjestelmän toteutus, jossa huomioidaan viranomaismääräysten vaatimukset.

Työkohteen toteuttamisessa tarvittavat käytännön toimenpiteet suunnitellaan tarkasti yksityiskohdiltaan täyttämään tarjouksessa ja sopimuksessa määritellyt sekä muut erikseen sovitut asiat.

(YRITYS)

Toteutussuunnitelman laadinnasta vastaa työhön nimetty projektivastaava. Suunnitelma laaditaan kirjallisena ja suunnitelma pitää sisällään seuraavat asiat:

- toteutuksen yleisaikataulu
- työvaiheikataulu, jossa näkyvät tarvittaessa eri järjestelmien erityispiirteet, itselle luovutukseen liittyvät tarkastuspisteet sekä mahdollisesti tarvittavat eri viranomaisten taholta tehtävät tarkastusajankohdat
- asentajaresurssien tarpeen määrittely ja sovittaminen toteutusaikatauluun
- hankintojen määrittely ja aikataulutus
- suunnitelmatarpeen määrittely ja aikataulutus
- aliurakoitsijoiden tarvemäärittely (esim. kaapelointi- tai lähiverkkourakka) sekä tarvittavien palvelutoimitusten suunnittelu (esim. hälytysyhteydet, kameravalvonnan IP-yhteydet)
- kohdekohtainen laatusuunnitelma, johon sisältyvät seuraavat kohteessa tarpeelliset määrittelyt:
 - o projektiorganisaatio, tehtäväjako
 - o hyväksyttämismenettelyä edellyttävät suunnitelmat
 - o hyväksyttämismenettelyä edellyttävät hankinnat
 - o tarvittavat työvaihekatselmukset
 - o tietoturvasuunnitelma (asiakirjojen säilytys, kulkuluvat yms.)
 - o käyttöönottotarkastukset
 - o varmennustarkastukset
 - o järjestelmien toimintakokeet
 - o järjestelmien käytönopastukset.

Toteutussuunnitelma käsitellään kohteen toteutuksesta vastaavan työryhmän yhteisessä aloituspalaverissa, jossa käydään läpi toteutuksen suunnittelun yhteydessä määritellyt asiat ja varmistetaan, että työryhmä tuntee ja ymmärtää toteutuksen suunnitelman sisällön. Projektivastaava varmistaa, että toteutukseen myöhemmin mukaan liittyvät henkilöt saavat vastaavan informaation.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva toteutuksen suunnittelu-, aikataulutus- ja resursointimenettely.

Toteutuksen suunnittelu-, aikataulutus- ja resursointimenettely

3.3 Asennus, johon sisältyy konfigurointi ja toiminnan testaus

Projektivastaava huolehtii, että jokainen työryhmän jäsen tuntee asiakkaan odotukset ja että asennus yksityiskohdiltaan tapahtuu tarkasti sopimuksen mukaisella tavalla.

Tele- ja turva-asennuksissa noudatetaan alan ohjeita soveltuvasti (esimerkiksi):

- viranomaisvaatimukset (...)
- Tietosuoja ja tekniset valvontajärjestelmät, Turva-alan yrittäjät ry
- Turva-alan tietokansiot, Turva-alan yrittäjät ry
- Finanssialan Keskusliiton ohjeistus
- Kameravalvontaopas (Turva-alan yrittäjät ry)
- Teleasennusopas, STUL ry
- Tulityöt hansassa, SPEK.

(YRITYS)

Järjestelmäasennuksissa noudatetaan järjestelmäkohtaisia asennusohjeita ja yleisesti hyväksytyjä asennusmenetelmiä.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä olevat asennusmenetelmät ja huomioi järjestelmäkohtaiset erityispiirteet sekä järjestelmien mahdollinen integrointi.

Paloilmoitinjärjestelmän asennus ja testaus

Murtoilmaisujärjestelmän asennus ja testaus

Kulunvalvontajärjestelmän asennus ja testaus

Kameravalvontajärjestelmän asennus ja testaus

Henkilöturvallisuusjärjestelmän asennus ja testaus

Muun turvallisuusjärjestelmän asennus ja testaus, mikä?

Sähköasennustyössä noudatetaan asennusstandardien SFS 6000 ja SFS 6001 vaatimukset täyttäviä ohjeita.

Asennustyöryhmällä on käytössään alan ohjeita soveltuvasti (esimerkiksi):

- Käsikirja rakennusten sähköasennuksista D1-2012, STUL ry
- Hyvä asennustapa sähkötöissä, Sähkötieto ry
- Rakennusten sähköasennusten tarkastukset, ST-käsikirja 33, Sähkötieto ry
- ne ST-kortiston ohjeet, joihin työselostuksessa on viitattu.

Jos turva-, tele- tai sähkötyöt teetetään alihankintana, alirakoitsijalta edellytetään, että se käyttää toiminnassaan edellä mainittuja ohjeita.

3.4 Yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta

Yhteydenpito asiakkaaseen on välttämätöntä, jotta asiakkaan tarpeet tulevat täytetyiksi ja voidaan ehkäistä ennalta mahdollisten väärinkäsitysten aiheuttamat ristiriitatilanteet. Asiakas pidetään tosiaikaisesti selvillä toimituksen edistymisestä sekä mahdollisista poikkeamista. Projektivastaava vastaa yhteydenpidosta asiakkaaseen työmaakohdetta käsittelevissä asioissa. Asiakkaan yhdyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa ovat

(YRITYS)

vastuuhenkilön tiedossa. Yhteydenpito asiakkaaseen on säännöllistä. Asiakkaalta saatu palaute kirjataan projektikansioon ja käsitellään säännöllisesti.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva ”yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta”-menetelmä.

Yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta -menetelmän kuvaus

3.5 Laitehankintojen ja toimitusten valvonta

Hankintojen sovittuja toimituksia valvotaan. Mahdollisista muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle välittömästi. Hankintojen aikataulunmukaisesta toimitusseurannasta vastaa projektivastaava. Kriittisten hankintojen toimitukset on merkitty työmaa-aikatauluun. Työmaalle tulevan tavarantoimituksesta vastaa työnjohtaja tai vastaava.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva laitehankintojen ja toimitusten valvontamenetelmä.

Laitehankintojen ja toimitusten valvontamenetelmän kuvaus

3.6 Aliurakoitsijoiden valintakriteerit ja valvonta

Aliurakoitsijoina käytetään hyväksi havaittuja urakoitsijoita, joilla on vaadittu asennuspätevyys. Uusilta aliurakoitsijoilta edellytetään alalla yleisesti hyväksyttyä sertifiointia tai pätevyys hyväksyntää, tai urakoitsijaa pyydetään esittämään vastaavat referenssi- ja pätevyys selvitykset. Aliurakoitsijoiden toimintaa ja työn etenemistä seuraa säännöllisesti projektivastaava.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva aliurakoitsijoiden valinta- ja valvontamenetelmä.

Aliurakoitsijoiden valinta- ja valvontamenetelmän kuvaus

3.7 Muutosten hallinta

Asiakkaalle ilmoitetaan tarvittavat hankintalaajuuden muutokset välittömästi. Mikäli muutoksilla on vaikutus tarjoushintaan tai kustannusarvioon, ilmoitetaan korjatut tiedot asiakkaalle hyväksyttäväksi välittömästi.

Mahdollisesta työvaihe aikataulun siirtymisestä tiedotetaan asiakkaalle ja projektin muille osapuolille välittömästi, kun aikataulumuutos todetaan. Tällöin tehdään lisäksi ehdotus toimenpiteistä, joilla mahdolliset vahingot saadaan minimoitua. Vastuu edellä mainitusta muutosten hallinnasta on projektivastaavalla.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva muutosten hallintamenetelmä.

Muutosten hallintamenetelmän kuvaus

3.8 Asiakaspalautteiden käsittely

Asiakkaalta saatu palaute kirjataan asiakastietokansioon ja projektivastaava käsittelee palautteita säännöllisesti. Asiakkaan esille nostamat puutteet ja muut toimenpiteitä vaativat palautteet raportoidaan projektijohdolle. Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin, joista tiedotetaan asiakasta.

(YRITYS)

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva asiakaspalautteiden käsittelymenetelmä.

Asiakaspalautteiden käsittelymenetelmän kuvaus

3.9 Työturvallisuus

Työsuojeluun liittyvät asiakirjat on talletettu työturvallisuuskansioon, jonka ylläpidosta vastaa työturvallisuuden vastuuhenkilö. Jokaisen työmaan käytössä on lisäksi kirja "Asentajan työturvallisuusopas". Jokainen asentaja on saanut hätäensiapukoulutuksen hätätilanteita varten.

Henkilöstöltä, joka osallistuu asennus- ja ylläpitoprojekteihin, edellytetään voimassa olevaa työturvallisuuskorttia.

Tulitöitä suorittavilla asentajilla on voimassa oleva tulityökortti.

Sähkötöitä tekevillä asentajilla (tai aliurakoitsijan asentajilla) on voimassa oleva SFS 6002 mukainen sähkötyöturvallisuuskoulutus.

Yrityksessä on henkilöluettelo, josta ilmenevät kunkin henkilön pätevyudet ja niiden voimassaoloaika. Lisäksi yrityksessä on kirjallisesti määritelty yksiselitteisesti, kuka toimii kulloinkin työmaalla työnaikaisen sähköturvallisuuden valvojana.

Työmaakohtaisesta työturvallisuudesta vastaa nimetty vastuuhenkilö (yleensä projektivastaava).

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva projekteissa käytettävä työturvallisuusmenetelmä.

Työturvallisuusmenetelmän kuvaus

3.10 Itselleluovutusmenettely (oman työn tarkastus)

Toimituksen sisällön sopimuksenmukaisuus varmistetaan itselleluovutusmenettelyllä, joka toimeenpannaan osatyöaikataulun mukaisin suorituskokonaisuuksin. Tällöin

- varmistetaan toimituksen sisällön virheetön sopimuksenmukaisuus vertaamalla tulosta suunnitelma- ja tarkepiirustuksiin, järjestelmävaatimuksiin yms.
- varmistetaan testaamalla ja mittaamalla kalibroiduilla laitteilla järjestelmän toimivuus erillisohjeen mukaisesti
- varmistetaan sähköasennusten turvallisuus erillisohjeen mukaisesti
- tarkistetaan toteutuksen dokumentointi
- varmistetaan käytönopastus.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva itselleluovutusmenetelmä.

Itselleluovutusmenetelmän kuvaus

3.11 Dokumentointi

Asennuksen edetessä laaditaan tai päivitetään järjestelmädokumentit, joiden tekemisestä vastaa projektivastaava. Dokumenttien laadintaan osallistuvat sekä asentajat että järjestelmäasiantuntijat. Tarvittaessa käytetään suunnittelutoimiston palveluja.

Paloilmoitinjärjestelmä dokumentoidaan viranomaismääräysten mukaisesti.

(YRITYS)

Murtoilmaisujärjestelmän dokumentointi ja dokumenttien arkistointi tehdään Finanssialan keskusliiton kohdekohtaisten vaatimusten mukaisesti.

Muut sähköiset turvallisuusjärjestelmät dokumentoidaan järjestelmäkohtaisten ST-ohjeiden tai yrityksen omien ohjeiden mukaisesti.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva dokumentoinnin menetelmä.

Dokumentointimenetelmän kuvaus

3.12 Vastaanottotarkastus

Urakan vastaanottotarkastus tehdään yrityksen ohjeiston mukaisesti hyödyntämällä järjestelmäkohtaisia vastaanottopöytäkirjalomakkeita. Asiakkaalle ilmoitetaan kirjallisesti, kun valmius vastaanottotarkastukseen on saavutettu. Projektin päättämisvaiheessa varmistetaan yhdessä asiakkaan kanssa, että lopputulos toteutukseltaan ja sisällöltään vastaa asiakkaan odotuksia.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva vastaanottotarkastusmenetelmä.

Vastaanottotarkastusmenetelmän kuvaus

3.13 Takuumenettely

Takuumenettely toteutetaan sopimuksen mukaan, jossa on määritetty takuaika, vuositakuutarkastuksen menettely, viankorjaustoiminta, yhdyshenkilöt yms.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva takuumenettely.

Takuumenettelyn kuvaus

3.14 Turvaurakan päättäminen

Ennen turvaurakan päättämistä varmistetaan, että vastaanottotarkastukset on pidetty ja urakka on hyväksytysti vastaanotettu. Sovitut jälkityöt, kuten dokumentointi ja käytönopastus, on suoritettu sekä taloudellinen loppuselvitys on tehty.

Mahdolliset jälkityöt hoidetaan sovitulla tavalla ja sovitussa ajassa. Huollosta ja ylläpidosta on sovittu tai sovitaan myöhemmin erikseen.

Vastuu turvaurakan päättämiseen liittyvistä tehtävistä on projektivastaavalla.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva turvaurakan päättämisen menetelmä.

Turvaurakan päättämismenetelmän kuvaus

4. YLLÄPITOPROSESSI (jos yritys harjoittaa ylläpitotoimintaa)

Ylläpitoprosessi koostuu seuraavista tehtävistä:

- asiakastiedon hallinta
- asiakaspalautteiden käsittely
- palvelupyyntöjen vastaanotto
- viankorjaustehtävät
- kunnossapito-ohjelmat
- etävalvontapalvelut
- laite- ja ohjelmistopäivitykset.

Ylläpitotehtävissä huomioidaan eri turvallisuusjärjestelmien (paloilmoitin-, murtoilmaisu-, kulunvalvonta-, kameravalvontajärjestelmä jne.) erityispiirteet.

Paloilmoitinjärjestelmän kunnossapitotoimet on määritetty viranomaisohjeissa.

Murtoilmaisujärjestelmän ylläpidossa huomioidaan Finanssialan keskusliiton kohdekohtaiset vaatimukset ja ohjeistus.

Muiden turvallisuusjärjestelmien ylläpito on ohjeistettu ST-ohjeilla tai yrityksen omilla ohjeilla.

4.1 Asiakastiedon hallinta

Yrityksellä on käytössään asiakastietojen hallintajärjestelmä, jossa on ajantasaiset tiedot yrityksen yhdyshenkilöistä, käytössä olevista ylläpitopalveluista ja muista yrityksen asiakkaalla toimittamista palveluista. Asiakastietojen käyttöoikeudet on määritetty yrityksen tietoturvaohjeessa.

Ylläpitotoimet, asiakkaan yhteydenotot ja muut asiakkuuden hoitoon liittyvät asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva asiakastiedon hallintamenettely.

Asiakastiedon hallintamenettelyn kuvaus

4.2 Asiakaspalautteiden käsittely

Asiakkaalta saatu palaute kirjataan asiakastietojen hallintajärjestelmään. Asiakasvastaava käsittelee palautteet ja on tarvittaessa yhteydessä asiakkaaseen. Asiakasvastaava raportoi säännöllisesti palautteista yritysjohdolle.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva "yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta"-menetelmä.

Yhteydenpito asiakkaaseen ja asiakastiedon hallinta -menettelyn kuvaus

4.3 Palvelupyyntöjen vastaanotto

Asiakkaan palvelupyyntöjä vastaanotetaan pääasiassa puhelimitse ja sähköpostilla. Ylläpidettävä turvajärjestelmä voi lähettää palvelupyyntöjä (esimerkiksi vika- tai häiriöilmoitus) myös automaattisesti ilmoituksensiirtojärjestelmän kautta.

Palvelupyynnöt ohjautuvat yrityksen valvomoon, joka toimii 24/7-palveluperiaatteella. Palvelupyyntöjen edellyttämät toimenpiteet käynnistyvät asiakkaan kanssa sovitussa vasteajassa.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva palvelupyyntöjen vastaanottomenetelmä ja huomioi tarvittaessa järjestelmäkohtaiset erityispiirteet.

Palvelupyyntöjen vastaanottomenetelmän kuvaus

(YRITYS)

--

4.4 Viankorjaustehtävät

Viankorjauspalvelut sovitaan palvelusopimuksessa, jossa määritetään viankorjauksen vasteaika ja muu palvelun sisältö.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva viankorjauksen menetelmä.

Viankorjausmenetelmän kuvaus

4.5 Kunnossapito-ohjelmat

Turvajärjestelmien kunnossapito suoritetaan palvelusopimuksen mukaisesti. Turvajärjestelmän kunnossapito-ohjelmassa huomioidaan eri järjestelmien erityispiirteet.

Paloilmoittimen kunnossapidosta laaditaan aina kunnossapito-ohjelma (ks. ST 98.54.1, Paloilmoittimen kunnossapito-ohjelma. Yleisohje), jossa on kuvattuna toiminnot, joilla varmistetaan paloilmoittimen moitteeton toiminta. Lisäksi määritetään kunnossapidon edellyttämät varaosat, kunnossapidon vasteaika ja seuranta-aikataulu sekä kunnossapito-ohjelmaan osallistuvat henkilöt tai yritykset. Kunnossapito-ohjelmassa on määritetty paloilmoittimen hoitajan tehtävät.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva kunnossapidon menetelmä.

Kunnossapitomenetelmän kuvaus

4.6 Etävalvontapalvelut

Etävalvontapalvelut sovitaan palvelusopimuksessa, jossa määritetään etävalvonnan vasteaika ja muu palvelun sisältö (toimivuuden seuranta, konfiguroinnin muutokset ja muu hallinnollinen ylläpito).

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva etävalvontapalvelujen menetelmä.

Etävalvontapalvelujen menetelmän kuvaus

4.7 Laite- ja ohjelmistopäivitykset

Laite- ja ohjelmistopäivitykset sovitaan palvelusopimuksessa. Päivitysten suorittamisesta sovitaan asiakkaan yhdyshenkilön kanssa aina hyvissä ajoin etukäteen. Uudet päivitysversiot ovat testattuja ja toimiviksi todettuja.

Kuvaa yrityksessäsi käytössä oleva päivitysmenetelmä.

Päivitysmenetelmän kuvaus