Bilag A Servicebeskrivelser



BYGNINGSSTYRELSEN

SERVICEYDELSERNE 4

Renhold 5
Introduktion 5
Rengøring 5
Vask- og renseriservice 8
Måtteservice 8
Planteservice 9
Vinduespolering 9

Forplejning 10
Introduktion 10
Frokost 11
Frokost -Catering af frokostløsning 11
Morgenmad 11
Mødeforplejning 12
Mad med hjem 12
Frugtordning 12

Intern service 13
Introduktion 13
Generel intern service 13
Flagning 16
Reception 16
Omstilling 17
Post- og Pakkehåndtering 17
Varemodtagelse og administration af lagerfaciliteter 18
Vognpark og cykelservice 18
Husvært 19

Udearealer 19
Introduktion 19
Grønne områder 19
Grå områder 20
Vintervedligehold 21
Drift og vedligehold af udstyr og faciliteter 21
Renhold af udearealer 21
Bekæmpelse af skadedyr og invasive arter 21

Indvendigt vedligehold 22
Introduktion 22
Forebyggende vedligehold 22

Affaldshåndtering 23
Introduktion 23
Intern affaldshåndtering 24
Bortskaffelse af affald 24

Kaffeservice **25**
Introduktion 25

Vagt og sikkerhed **26**
Introduktion 26
Fast bevogtning 26
Alarmudkald 27
Sikkerhedsanlæg og systemer 28

Serviceydelserne

Nærværende bilag A beskriver de serviceydelser, som Bygningsstyrelsen stiller til rådighed for jer som kunde i henhold til SFM-løsningen. Formålet er at give et samlet og praktisk overblik over, hvilke serviceydelser der indgår i SFM-kontrakterne, hvad serviceydelserne omfatter, og hvordan de anvendes i praksis.

Bilaget er vejledende og skal gøre det lettere for jer som kunde at forstå de enkelte serviceområder. Nogle serviceydelser leveres fast, mens andre skal bestilles særskilt eller aftales nærmere. Hvor det er relevant, fremgår dette af beskrivelserne. Der kan i øvrigt henvises til bilag B, Beskrivelse af indkøbskategorier 2026 for en gennemgang af de forskellige typer af indkøb i henhold til SFM-kontrakterne.

Bygningsstyrelsen udbyder relevante services inden for otte serviceområder:

- Rengøring
- Forplejning
- Intern service
- Udeareal
- Indvendig Vedligehold
- Affald
- Kaffeservice
- Vagt og Sikkerhed

Renhold

Introduktion

Formålet med serviceområdet Renhold er, at jeres lokaler fremstår rene, pæne og hygiejniske. Derudover under- støtter rengøringen et behageligt indeklima.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

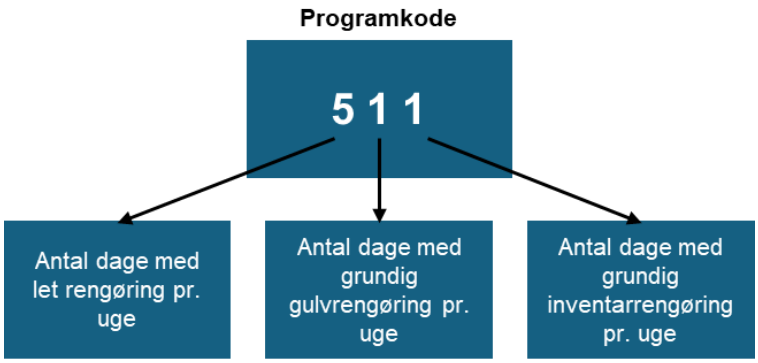
- Rengøring
- Vask- og renseriservice
- Måtteservice
- Planteservice
- Vinduespolering

Rengøring

Alle lokaliteter vil blive rengjort ud fra konceptet ”behovsbestemt frekvensrengøring”, som fastlægger rengøringsaktiviteter i et frekvensstyret program, men med mulighed for leverandøren til at tilpasse rengøringsaktiviteten til det aktuelle behov.

I dørkarmene finder I mærkater, der viser programkoden for det på- gældende lokale. Koden består af tre cifre, f.eks. 311.

- Den lette rengøring, som er angivet i programkodens første ciffer, vedrører det synlige, daglige snavs.
- Den grundige rengøring, som er angivet i programkodens andet og tredje ciffer, er et tillæg til den lette rengøring. På den grundige dag udføres altså både punkterne under let og grundig rengøring.



I denne illustration er programkoden for rengøring anvendt som eksempel.

Ved synlig rengøring skal der vises hensyn, så leverandørens rengøringspersonale kan rengøre arbejdspladsen. Leverandøren prioriterer rengøring af områder med arbejdspladser før fællesarealer, eks. toiletter. Støvsugning foretages så tidligt som muligt for at mindske støjgener.

Hvilken rengøringsstandard kan du forvente?

Standardprogrammerne for rengøring er som følger:

- Kontor: 311
- Toilet: 551
- Omklædning/bad: 551
- Tekøkkener: 551
- Opholdsområder: 511
- Mødelokaler: 511

Let daglig rengøring

Fjernelse af synligt snavs og pletter, rengøring af frie flader og kontaktpunkter, let gulvrengøring ved behov, tømning af affald og opfyldning af forbrugsartikler.

Grundig rengøring (gulve, sanitet og inventar)
Grundig rengøring omfatter en fuld, systematisk rengøring af alle relevante flader fra væg til væg og op til nåhøjde (ca. 180 cm), herunder gulve og gulvtæpper, trapper, vægge, sanitet, fodlister, gulvriste, fuger samt både fast og løst inventar.
Formålet er at sikre et højt og stabilt kvalitetsniveau, hvor både hygiejne, arbejdsmiljø og fremtoning af lokalerne er væsentligt forbedret i forhold til den lette, daglige rengøring.

Tilpasning til aktuelt rengøringsbehov

Rengøringsmedarbejderen kan reducere indsatsen i ubrugt eller lukket område og anvende frigjort tid på andre opgaver, der skaber værdi på lokaliteten.

Synlig rengøring og kvalitetskontrol

Rengøringen udføres synligt mellem kl. 05:00–18:00 efter standardprogrammer, med prioritering af arbejdspladser, og kvaliteten sikres via egenkontroller og Bygningsstyrelsens kontroller.

Periodisk rengøring

Ud over den rengøring, som udføres i henhold til programkoderne, er der en række periodiske rengøringsopgaver, som kører i et fast årshjul. Aktiviteterne skal ikke bestilles, men udføres i henhold til leverandørens arbejdsplaner.

1 gang pr. måned	• Indvendig rengøring af køleskabe. • Afstøvning af persienner og lameller • Rengøring af bord- og stolestel • Rengøring af fodlister • Rengøring af radiatorer • Rengøring af dørflader, karme og gerigter • Rengøring af paneler og stødkanter • Rengøring af kontakter, kabelkasser, skilte, brandsæt, kortlæsere og lign. (inkl. udvendigt ved indgange) • Aftørring af inventar op til 350 cm
2 gange pr. år	• Rengøring af skuffer og skabe i tekøkkener. • Rengøring af balustre, vanger og søjler. • Fryser og frysebokse afrimes
4 gange pr. år	• Rengøring bygningskonstruktioner op til 350 cm. • Støvsugning af skinner i rullearkiver for at opretholde funktion.

Opvask

Ved tilvalg af indsamling, opvask og tilbagelevering af service

får I indsamlet og urent og efterladt service på fællesarealer 1 gang dagligt. Den indsamlede service samt service i tekøkkener opvaskes og sætte det på plads.

Kantinens service tilbageleveres 1 gang dagligt.

Ved tilvalg af håndtering af opvask får I håndteret opvaskemaskine 1 gang dagligt. (-Fylde, igangsætte og tømme opvaskemaskine.)

Det rene service sættes på plads i det tekøkken, hvor der vaskes op.

Bestillingsopgaver

Ud over det faste rengøringsprogram, kan I bestille en række rengøringsopgaver efter behov:

I kan se de aktuelle priser for bestillingsydelser i fakturagrundlaget, som er tilgængeligt i filkassen. Priserne indeksreguleres årligt og er således ikke faste i den samlede kontraktperiode.

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Akut rengøring af biologisk materiale (publikumsrettede arrangementer og venterum/detentioner)	Inden for normal arbejdstid: 1 time Udenfor normal arbejdstid: 2 timer
Ekstra / akut rengøring ved mindre arrangementer (ministerbesøg, VIP-arrangementer, **max 100m2**)	24 timer

Ekstra rengøring ved større arrangementer (julefrokoster, fredags- bar, foredrag og lign, **mere end 100 m2)**	5 arbejdsdage
Polering af messing	10 arbejdsdage
Periodisk rengøring over 350 cm *(I afholder selv udgift til leje af lift)*	10 arbejdsdage
Ekstra Tømning / fyldning af opvaskemaskiner. Denne ydelse kan bestilles såfremt I har sagt ja til SLA 4.1.1.5 Håndtering af opvask, Type A og der er behov for at opgaven håndteres en gang yderligere.	3 arbejdsdage
Aftørring af computerskærme, fjernsynsskærme og interaktive whiteboards.	10 arbejdsdage

Vask- og renseriservice

Formålet med vask- og renseriservice er at imødekomme jeres behov for rent linned og tekstiler herunder den faste ydelse: udlevering og håndtering af arbejdstøj til brugerne.

Ud over den faste ydelse kan I bestille en række bestillingsydelser:

Bestillingsydelser	**Bestillingsvarsel**
Levering og vask af sengelinned	2 arbejdsdage
Vask af gardiner (nedtagning, vask, strygning, ophæng)	2 arbejdsdage
Vask af persienner/lameller	2 arbejdsdage
Levering og vask af håndklæder og badehåndklæder. Leveres i to standardstørrelser 50x70 og 70x140	1 arbejdsdag
Rens af dommerkappe	1 arbejdsdag

Måtteservice

Formålet med Måtteservice er at minimerer mængden af snavs, der bæres ind i bygningerne og bidrager til præsentable indgangspartier.

Leverandøren rengør måtter efter behov og udskiftning tilpasses sæson og belastningsgrad.

Planteservice

Formålet med Planteservice er, at jeres planter altid fremstår sunde og dekorative og bidrager til et godt indeklima.

Leverandøren skal levere planter og kummer samt passe de planter, som I allerede har. Der skal være påsat skilt på kumme eller plante, så I kan se forskel på private planter og kummer, og dem som indgår i Aftalen. Private planter indgår derfor ikke i Aftalen.

Planterne skal vandes, gødes, bindes op, være fri for utøj mv., så de opretholder deres dekorationsværdi. To gange årligt skal planterne støves af.

Planter, potter/kummer og området omkring planten skal soigneres ved hvert servicebesøg, så der ikke er visne blade, blomster eller lignende.

Når I har tilvalgt Planteservice, er planterne omfattet af plantegaranti, hvilket betyder, at planterne udskiftes når de ud fra et gartnerfagligt skøn ikke længere fremstår i god stand.

Herudover har i mulighed for at bestille sæsonvarer.

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Køb af dekorationer, velkomst, langtidsholdbar	3 arbejdsdage
Køb af potteplanter inkl. skjuler	3 arbejdsdage
Køb af buketter: Velkomstbuket, lille Velkomstbuket, stor	3 arbejdsdage
Køb af sæsondekorationer	3 arbejdsdage
Køb af juleprodukter: Lille juletræ (op til 175cm) Stort juletræ (175-300cm)	3 arbejdsdage

Vinduespolering

Formålet med Vinduespolering er, at jeres glaspartier fremstår klare og fri for pletter og striber efter polering.

Faste ydelser på vinduespolering:

- Udvendig vinduespolering inklusive polering af ovenlysvinduer, lystunneler, atrium og tilsvarende
- Indvendig vinduespolering inklusive polering af ovenlysvinduer, lystunneler og tilsvarende
- Polering af internt glas

Frekvensen for vinduespolering er ikke fastsat som et bestemt årligt antal. I kan derfor selv vælge jeres årlige poleringsfrekvens, efter vanlig ændringsmodel.

Hvis det er nødvendigt at bruge lift, skal leverandøren lægge køreplader ud på både fastbelægning og i terræn således, at arealer og belægninger ikke beskadiges.

I skal selv fjerne planter og andre opbevarede effekter i vindueskarmene før indvendig vinduespolering.

Leverandøren varsler senest 14 dage forud for vinduespolering.

Ved behov kan I bestille ekstra vinduespolering:

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Ekstra vinduespolering	5 arbejdsdage
Ekstra vinduespolering, hele lokaliteten	5 arbejdsdage
Rengøring/polering af ovenlysruder udvendig	5 arbejdsdage
Rengøring/polering af ovenlysruder indvendig	5 arbejdsdage

Særlige opmærksomhedspunkter

Leverandøren medbringer selv udstyr og afholder alle omkostninger forbundet med opgavernes udførelse herunder maskiner, rengøringsmidler, plast- og affaldsposer, m.v.

Leverandøren leverer alle forbrugsartikler og afholder udgifterne hertil og står for opfyldning/supplering/udskiftning af forbrugsartikler på faste ydelser der er en del af Aftalen.

Overfladeservietter eller desinfektionswipes til inventarskal være tilgængelige på kontorer og mutebokse.

Omkostninger til liftleje til brug for højderengøring afholdes af jer men rekvireres af leverandøren, medmindre der er lift på jeres lokalitet. Omkostninger til lifte til brug for vinduespolering er indeholdt i ydelsen for vinduespolering.

Forplejning

Introduktion

Formålet med serviceområdet er at tilbyde frokost- og mødeforplejning, der understøtter fokus på sundhed og bæredygtighed i hverdagen med mad der er lavet fra bunden, af friske råvarer og hvor kvalitet er prioriteret. En stor andel af maden er lavet fra bunden og produceret på dagen for servering.

Leverandøren spiller en vigtig rolle i at gøre det sunde og bæredygtige valg let tilgængeligt og driver kantinerne med en økologiprocent på minimum 60% svarende til det Økologiske Spisemærke i sølv.

I har mulighed for at etablere et kantineudvalg for at tilpasse kantineløsningen til jeres ønsker, dog inden for rammen af SFM-aftalen.

Information på intranettet:

I skal i samarbejde med leverandøren vedligeholde information om kantinen på intranettet, herunder betalingsmuligheder i kantinen, åbningstider, bestilling af forplejning til møder mv.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Frokost
- Morgenmad (for lokaliteter med produktionskantiner)
- Mødeforplejning
- Mad med hjem
- Økologisk frugtordning

Leverandøren sørger for skiltning på buffeten med relevante informationer vedrørende hovedingredienserne, allergener og kosthensyn f.eks. for diabetikere og allergikere.

Frokost

På de lokaliteter hvor leverandøren har produktionskøkken til rådighed, præsenteres frokosten som buffet med fokus på portionsanretning, hvor det er muligt.

I får tilbudt en indbydende kantineløsning, så flest mulige har lyst til at benytte frokosttilbuddet. Udbuddet i kantinen vil være passende stort til at dække de spisendes forskelligartede behov, både ernæringsmæssigt og med hensyntagen til større minoritetsgrupper.

I vil opleve at leverandøren planlægger menuen, så der er tydelig variation fra dag til dag og uge til uge, og så andelen af grønne og plantebaserede retter er høj. Der arbejdes løbende med sæson, temaer og brugerønsker for at sikre, at frokosten opleves både indbydende, alsidig og klimavenlig.

Fisk og grønt:

En gang om ugen serveres en fiskeret som den varme ret.

Dagligt serveres en varm grøntret, som udgør en selvstændig ret på lige fod med den daglige varme ret.

En gang om ugen er det komplette udbud på buffeten plantebaseret.

Frokost -Catering af frokostløsning

Hvis I ikke har et produktionskøkken, kan I få leveret en frokostbuffet. For denne løsning gælder følgende faktureringsprincipper:

Minimumsvolumen: Der er et minimum på 35 personer/portioner pr. dag. I bliver altid opkrævet for mindst 35 portioner via subsidie, også på dage hvor der er færre spisende.

Leveringsgebyr: Der opkræves et fast leveringsgebyr pr. leveringsdag for transport af maden fra produktionskøkkenet til jeres adresse.

Leverandøren sikrer, at maden har samme høje kvalitet, som hvis den var produceret på stedet, og den vil blive præsenteret som en buffet. Leverandøren sørger for al transport, emballering, anretning, opfyldning og afrydning.

Morgenmad

Leverandøren tilbyder morgenmad, hvor der er kantine med eget produktions- køkken, og der gennemsnitligt bliver solgt 10 kuverter pr. dag.

Morgenmaden stilles typisk frem som smør-selv-buffet i kantinen, så I selv kan sammensætte jeres morgenmad og undgå madspild.

Morgenmaden vil være tilgængelig i halvanden time. Det aftales lokalt hvornår den halvanden time placeres - dog **i tidsrummet 07:30- 10:00.**

Mødeforplejning

Lokaliteter med produktionskantine kan få leveret mødeforplejning af høj kvalitet mellem kl. 7:30 og 16:00 mandag til fredag. Der kan tages hensyn til særlige behov og ønsker.

Leverandøren stiller som udgangspunkt forplejningen på et rullebord til afhentning i kantinen ca. 15 min. før mødestart. I kan dog bestille levering og opdækning samt afhentning som del af mødeforplejningen. For de lokaliteter der har Catering af frokostløsning, leveres mødeforplejningen sammen med frokosten. Ønskes levering af mødeforplejning uden for frokostleverancen, opkræves et beløb pr. ekstra levering.

Mødeforplejning bestilles via den aftalte bestillingskanal, og I skal være opmærksomme på gældende bestillingsfrister. Ved ændringer eller afbestilling skal I kontakte leverandøren.

Ydelse	**Bestillings varsel**	**Afbestillingsvarsel**
Mødeforplejning	Kl. 13:00, 2 arbejdsdage før ønskede levering	Kl. 12:00, 1 arbejdsdag før ønskede levering

Vær opmærksom på, at der ved opdækning og afrydning skal indlægges en margin på lokalebookingen på 15 min- før mødestart og 30 min efter mødeafslutning.

Mad med hjem

Mad med hjem tilbyder jer et nemt og sundt alternativ til at lave aftensmad derhjemme. Det er en egenbetalt ydelse, som består af færdigpakkede dagligdagsportioner, hvor leverandøren fastsætter pris og menu.

I kan bestille Mad med hjem indtil kl. 10:00 på afhentningsdagen, og I kan hente det fra kl. 12:00.

Bestilling foregår via mødeforplejningssystemet eller via betalingsapp. Maden opbevares i de egnede faciliteter, som I har stillet til rådighed. Uafhentet mad kasseres den følgende dag.

Frugtordning

Leverandøren leverer frisk økologisk og varieret frugt ugentligt. Frugten leveres i kurve eller tilsvarende, der er præsentabelt.

Leverandøren prioriterer dansk frugt i sæson højest, og skal i videst muligt omfang undgå klimatunge eksotiske frugter.

Særlige opmærksomhedspunkter

Lukkedage i kantinen	I skal lokalt aftale kantinens lukkedage. I får leveret kantineløsning 240 dage om året baseret på lukkedage mellem jul og nytår, 10 hverdage i juli samt dagen efter Kristi himmelfart.
Udstyr og service	Køkkenudstyr og service er jeres ejendom, og derfor skal I indkøbe nyt, når Leverandøren gør opmærksom på mangler. Leverandøren indkøber og bekoster selv forbrugsvarer såsom viskestykker og karklude men også brugerrettede forbrugsartikler som, salt og peber mv.

Intern service

Introduktion

Formålet med serviceområdet Intern service er at understøtte jeres arbejdsdag så I kan fokusere på jeres kerneopgaver.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Generel intern service
- Reception
- Omstilling
- Post- og pakkehåndtering
- Varemodtagelse og administration af lagerfaciliteter
- Vognpark- og cykelservice
- Husvært
- Flagning

Serviceområdet Intern service omfatter mange forskelligartede opgaver, herunder også pludseligt opståede opgaver, som leverandøren skal tage sig af med meget kort varsel.

Generel intern service

Formålet med Generel intern service er, at I kan få løst forefaldende driftsopgaver, der ikke kræver autorisation eller særlige tekniske kompetencer.

De fleste serviceopgaver relateret til intern service er omfattet af generel intern service. I skal dog være opmærksomme på, at visse serviceydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelserne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og timepriser.

Der er **generelt 5 dages bestillingsfrist** på Intern serviceopgaver. Det betyder, at leverandøren har 5 hverdage til at løse opgaven og dermed har frihed til at planlægge opgaveudførelsen mest hensigtsmæssigt.

Herunder kan I se hvilken typer opgaver, der omfattet af Intern service. Listen er ikke udtømmende.

Fast ydelse	Generelle opgaver
Intern service	• Generelt udføres forefaldende Serviceydelser, der ikke kræver autorisation, uddannelse eller anden specialistviden. • Tilpasning af bord- og stoleopstilling i eksisterende mødelokaler for op til 20 personer. • Gennemgang og registrering af fejl og opgaver der skal udføres. • Mindre interne flytninger *(se under afsnit Flytteopgaver)* • Udlevering af flyttekasser, mærkater og flytteudstyr. Opfyldning af forbrugsmaterialer, printerpapir og kontorartikler i fællesdepot og kopirum. • Ophængning og nedtagning af whiteboard, kunst, knager, lamper, skilte m.m. • Monitorering og opfyldning af førstehjælpskasser. • Kontrol af umiddelbar funktionsdygtighed af AV-udstyr og sikre, at IT og AV-udstyr virker i forbindelse med mødefaciliteter.
Såfremt Intern service er valgt, kan følgende ydelser inkluderes	
Adgangskort	• Leverandøren producerer og lukker adgangskort til medarbejdere, samarbejdspartnere og leverandører.
Drikkevands kølere	• Leverandøren håndterer drikkevandskølere, herunder udskiftning af kulsyre og filter, håndtering af vandbeholdere samt opretholdelse af funktionsdygtighed. Teknisk service udføres i henhold til den overordnede aftale (vedrører ikke fritstående maskiner såsom sodastream).
Fitness	• Leverandøren observerer stand og tilkalder servicering af fitnessudstyr • efter gældende aftale mellem jer og jeres leverandør af fitnessudstyr.

Nøglesystem	• Leverandøren udleverer og modtager nøgler til interne og eksterne i henhold til jeres lokale instrukser, som I skal oplyse i bilaget vedrørende lokale procedurer.
Hittegods	• Leverandøren indsamler og opbevarer efterladte effekter og hjælper ejeren med at få dem tilbage.

Kørsel	Kørsel uden for lokaliteten foretages enten efter en fast plan eller som ad-hoc kørsler.
	
	• Kørsel til og fra Lovsekretariatet.
	• Det Kgl. Bibliotek:
	  ○ Tilbagelevering af udlånte bøger i mindre omfang. Indeholder ikke kørsel af kasser. Kørsel af kasser betragtes som en flytning.
	• Statens IT: Kørsel med IT-udstyr i et mindre omfang og uden særligt krav til sikkerhed.
	• Til og fra Rigsarkiv.
	  ○ Kørsel efter sagsakter m.v. omfatter ikke kørsel af hele arkiver. Kørsel af hele arkiver betragtes som en flytning.

Foruden de faste opgaver, kan I bestille en række ydelser. I tabellen herunder kan I se hvilke samt bestillingsvarslet herfor.

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Ændring af bord- og stoleopstilling for 20-50 personer inkl. tilbagestilling efter endt møde.	1 arbejdsdag
Ændring af bord- og stoleopstilling for 50-100 personer inkl. tilbagestilling efter endt møde.	1 arbejdsdag
Håndtering af AV-udstyr: Udskiftning af pærer og filtre i AV-udstyr samt defekte kabler til AV-udstyr.	1 arbejdsdag

Hvis I har behov for en konkret serviceopgave, som ikke indgår i den daglige faste drift, bestilles den via Bygningsstyrelsens FM-system. Ved tvivl om en opgave er omfattet af den faste ydelse, bør dette afklares forud for bestilling. Se 'Bygningsstyrelsens rolle og kundens forpligtelser - SFM', pkt. 3.3, Kommunikationskanal.

Flytteopgaver

Leverandøren kan assistere med både små og store flytteopgaver. Nedenfor kan I få et overblik over, hvad der er indeholdt i den faste ydelse og hvad der kan bestilles.

Type af flytning	**Bestillings-varsel**	**Beskrivelse**
Mindre interne flytninger Antal brugere pr. lokalitet:	5 arbejdsdage	**Fast ydelse under Intern service** Mindre interne flytninger på lokaliteten, inkl. ad hoc-flytninger, flytning op til 10 arbejdspladser. Under 50 Brugere – 15 flytninger pr. år Over 50 under 500 Brugere - 75 flytninger pr. år Over 500 Brugere- 100 flytninger pr. år
Bestillingsydelser		
Mindre flytning ekstern	5 arbejdsdage	Flytning af en arbejdsplads mellem lokaliteter, der ikke kræver flyttebil. Fra- og tilkobling af arbejdsplads, så den er funktionsdygtig.
Større flytning	10 arbejdsdage	Flytning af over 10 arbejdspladser, eller flytning af særligt inventar Type A: Flytning radius max 75 km Type B: flytning radius over 75 km

Flagning

Leverandøren hejser og sænker flaget på officielle flagdage – også weekender og helligdage.

Dertil vedligeholder leverandøren flagstænger og sikrer, at de fremstår præsentable. Hvis flag eller flagstænger er udtjente, bærer I omkostningen til udskiftning. Ved ekstraordinære flagdage skal I bestille opsætning/nedtagning af flag.

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Ekstraordinær Flagdag	Straks

Reception

Leverandøren sikrer, at receptionsområdet er præsentabelt og modtager på imødekommende vis jeres gæster, udleverer gæstekort, parkeringstilladelser mv. og henviser gæsterne til rette lokale eller vært.

Leverandøren benytter de receptionssystemer, som I stiller til rådighed, herunder også omstilling af telefonopkald via jeres system.

I har mulighed for at vælge mellem 3 receptionstyper:

Type 1: 1 medarbejder i åbningstiden, som kan forlade receptionen for at foretage relaterede opgaver, dog uden at det påvirker driften.

Type 2: 2 medarbejdere i åbningstiden, og receptionen vil altid være minimum 1 medarbejder til stede i receptionen.

Type 3: 3 medarbejdere i hele åbningstiden, og receptionen vil altid være minimum 2 medarbejdere til stede i receptionen.

Omstilling

Leverandøren skal sikre, at telefonopkald håndteres effektivt og serviceorienteret, og at opkald viderestilles korrekt til rette modtager. Hvis opkaldet ikke kan løses i omstillingen, omstilles opkaldet til den rette medarbejder.

Omstillingen kan foregå på både dansk og engelsk.

Post- og Pakkehåndtering

Leverandøren varetager jeres samlede post og pakkehåndtering fra modtagelse til omdeling af indgående post og pakker, til intern indsamling, frankering og forsendelse af udgående post og pakker.

Faste ydelser	**Beskrivelse**
Modtagelse og sortering	Modtagelse og sortering af indgående post og pakker, inkl. håndtering af leverancer på flerbrugerejendomme.
Omdeling	Omdeling af post og pakker til centralt opsamlings- og udleveringssted (fx dueslag eller område ved reception) Omdeling af aviser efter lokal anvisning.
Advisering	Advisering af modtagere om ankomst af pakker og post, hvor det er relevant.
Indsamling og forsendelse	Indsamling af udgående post og pakker, korrekt frankering, emballering og afsendelse, inkl. håndtering af rekommanderede breve.
Postkørsel	Postkørsel herunder til postboks.
Bestillingsydelser	
Udvidet posthåndtering	Kunder med et større behov for posthåndtering, kan bestille en servicemedarbejder til håndtering af ydelsen.
Scanning af breve og dokumenter	Kunder med behov for scanning af breve og dokumenter mm. kan bestille en servicemedarbejder til håndtering af ydelsen.
Håndtering af elektronisk post	Lokaliteter med behov for håndtering af elektronisk post, kan bestille en servicemedarbejder til håndtering af ydelsen.

Varemodtagelse og administration af lagerfaciliteter

Leverandøren håndterer alle fragt og pakkeleverancer og placerer varer på anvist lagerfacilitet. Leverandøren håndterer lageradministration udleverer varer og sørger for varerotation hvor det er nødvendigt.

I har mulighed for at vælge mellem 3 varemodtagelsestyper:

Type 1: Bemandet med 1 medarbejder der står til rådighed i hele åbningstiden.

Type 2: Delvist bemandet hvor personale kan tilkaldes ved behov. Varemodtagelsen er bemandet på et aftalt tidspunkt, som passer ind i jeres drift.

Type 3: Ubemandet varemodtagelse. Der er ikke en medarbejder fast på lokaliteten. Det er typisk lokaliteter med lav leverancevolumen, hvor konstant bemanding ikke er nødvendig. Varemodtagelsen er således ubemandet. I kan derfor med fordel aftale planlagte leverancer med Leverandøren.

Varemodtagelsen er inkluderet såfremt i har valgt Intern service.

Vognpark og cykelservice

Leverandøren sørger for, at alle indmeldte tjenestebiler og -cykler, er funktions- dygtige og rene.

Leverandøren udleverer og modtager nøgler og registrerer udlån.

Biladministration og service

Leverandøren sikrer, at tjenestebilerne er præsentable og funktionsdygtige, herunder varetager indvendig og udvendig vask og kontrol af dæktryk, oliestand, sprinklervæske, sikkerhedsudstyr som førstehjælpskasse og veste.

Omkostninger til forbrugsartikler såsom sprinklervæske og olie dækkes af jer. Det gælder også omkostninger til forbrugsartikler til jeres medarbejdere såsom skriveredskaber, opsamlingsredskaber mv.

Leverandøren sørger også for, at bilerne får skiftet mellem sommer/vinterdæk, kommer til service og på værksted. Leverandøren sender GPS'er til opdatering og monterer mindre udstyr såsom brobizz, p-skive, mobilholder uden strøm og lignende.

Særlige opmærksomhedspunkter

De fleste serviceopgaver er omfattet af faste ydelser og er dermed noget, som leverandøren selv igangsætter.

I skal dog være opmærksomme på, at en del ydelser skal bestilles, og at en del af bestillingsydelserne faktureres i henhold til de aftalte enheds- og timepriser.

Hvis I har receptions- og omstillingsservice, skal I stille det nødvendige udstyr og systemer til rådighed for leverandøren.

Hvis I har posthåndtering, afholder leverandøren i første omgang porto-omkostningen, men alle omkostninger vedrørende porto, kurerforsendelser, særlig emballage, postbokse mv. viderefaktureres til jer.

Husvært

Husværtfunktionen kan anvendes på lokaliteter, hvor der er behov for yderligere understøttelse af den daglige drift. En husvært kan ikke erstatte de øvrige SFM-serviceydelser.

Husværten skal enten kunne dække en halv arbejdsdag svarende til 18.5 timer pr. uge, eller en hel arbejdsdag svarende til 37 timer pr. uge.

Udearealer

Introduktion

Formålet med serviceområdet Udearealer er at skabe og vedligeholde præsentable og velplejede udearealer, som understøtter jeres behov og aktiviteter, og som samtidig er farbare og sikre at færdes på. Arbejdet gennemføres på en miljøvenlig måde.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Grønne områder
- Grå områder
- Vintervedligehold
- Vedligehold og pleje af udstyr og faciliteter
- Renhold af udearealer
- Bekæmpelse af skadedyr og invasive arter

Arealpleje findes i tre kvalitetsniveauer. For alle kvalitetsniveauer udføres ovenstående ydelser – men med forskellig frekvens.

Grønne områder

Grønne områder omfatter græsarealer, buske, hække, blomster, træer, grønne tage mv. Følgende serviceopgaver er fast indeholdt i ydelsen.

Grønt område	**Fast ydelse**
Græsarealer Prydplæner, brugsplæner og naturgræs	Klipning, gødskning og pleje af prydplæner, brugsplæner og naturgræs, så de fremstår jævne, grønne og uden dominerende ukrudt.
Buske, og hække. Bunddækkende buske, busketter, hække og pur	Beskæring, formklipning og ukrudtsbekæmpelse i bunddækkende buske, busketter, hække og pur, så de er i god vækst, ikke generer færdsel og ikke vokser op ad facader og teknisk udstyr.
Vedligehold og pleje af bede og blomster. Staudebede, rosenbede, krukker og baljeplanter	Pleje af staudebede, rosenbede, krukker og baljeplanter, inkl. vanding, gødskning, beskæring, fjernelse af visne dele og ukrudt.
Vedligehold og pleje af træer	Opbygningsbeskæring, opstamning, kronepleje og frirumsbeskæring af

	fritvoksende og formede træer efter alder og behov.
Vedligehold og pleje af slyngplanter	Beskæring og friklipning ved døre, vinduer, tage og kanter, så klatreplanter fremstår tætte og veldefinerede, uden uønsket udbredelse.
Vedligehold og pleje af vegetationstage	Vedligehold af grønne tage og tilsvarende løsninger, inkl. gødskning, pleje, fjernelse af uønsket vegetation og rengøring af afløb og tagrender.

Grå områder

Grå områder omfatter faste og løse belægninger samt byg- og murværk. Følgende serviceydelser er fast indeholdt i ydelsen.

Gråt område	**Fast ydelse**
Faste, -natur- og træbelægninger	Løbende renhold, fjernelse af ukrudt og organisk materiale, rensning af belægninger og afvanding, samt mindre udbedringer af lunker, huller og løs belægning.
Asfalt, beton og kantsten	Fejning og renhold, kontrol af tilstand, ukrudtsbekæmpelse og sikring af funktionsdygtig afvanding uden mos- og algebelægning
Løse belægninger (grus mv.)	Vedligehold af grusarealer, inkl. jævning, kantretning, komprimering, ukrudtsbekæmpelse og sikring af korrekt afvanding.
Faldunderlag	Vedligeholdelse, jævning og supplerende påfyldning af godkendte faldunderlag ved legearealer, så sikkerhedskrav er opfyldt.

Vintervedligehold

Fra 1. november til 31. marts holder leverandøren sig opdateret i forhold til det aktuelle vejrlig og agerer med præventiv glatførebekæmpelse ved risiko for glatføre og snerydning ved snefald.

Jeres områder skal være sikre og fremkommelige inden for den normale åbningstid på hverdage **mellem 07:00-17:00.**

Ved døgnbemandede lokaliteter udvides ansvarsperioden.

Grus anvendes som primært glatførebekæmpelsesmiddel. Under særlige forhold kan alternativt, miljøvenligt, bekæmpelsesmiddel anvendes.

I forbindelse med snerydning og glatførebekæmpelse tages der hensyn til belægningselementer, bygninger, inventar, træer og øvrig beplantning.

Udover faste ydelser, er der mulighed for at bestille følgende bestillingsydelser.

Bestillingsydelse	**Bestillingsvarsel**
Glatførebekæmpelse uden for normal arbejdstid	24 timer
Behov for snerydning og glatførebekæmpelse uden for normal arbejdstid.	24 timer

Drift og vedligehold af udstyr og faciliteter

Jeres udstyr og faciliteter skal fremstå præsentable og velholdte og leve op til gældende funktions- og sikkerhedskrav.

Det vedrører udendørsmøbler, udendørsinstallationer, kunst, skiltning og øvrige faste elementer samt forebyggende vedligehold af tekniske installationer som springvand, parkbelysning mv.

Udskiftning eller nyetablering af udstyr, tekniske installationer og faciliteter, samt rensning og rengøring efter hærværk og graffiti afregnes som tilkøb.

Renhold af udearealer

Leverandøren sørger for, at jeres arealer altid er indbydende og præsentable ved blandt andet at feje og indsamle løst liggende affald, tømme skraldespande og askebægre samt flytte cykler.

Rensning og rengøring efter hærværk er ikke en del af den faste ydelse.

Bekæmpelse af skadedyr og invasive arter

Jeres områder holdes fri for invasive arter f.eks. bjørneklo og klitrose med miljøvenlige midler.

Leverandøren sikrer også proaktiv bekæmpelse af skadedyr i tillæg til de kommunale bekæmpelsesordninger.

Indvendigt vedligehold

Introduktion

Formålet med serviceområdet Indvendig vedligehold er at sikre trygge og velfungerende faciliteter til jer gennem vedligehold af alle bygningsdele og tekniske installationer.

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Forebyggende vedligehold

Leverandøren holder tilsyn med alle indvendige overflader og bygningsdele samt tekniske installationer, der er indmeldt af jer. Hvis de oplever fejl på anlæg eller bygningsdele, bliver I og Bygnings- styrelsens Facility Manager orienteret.

Alle vedligeholdsaktiviteter planlægges, så det er til mindst mulig gene for brugerne.

AKUT OPSTÅET SKADE?

08:00 – 16:00 Kontakt Bygningsstyrelsens Beredskab **+45 76 11 73 08**

Forebyggende vedligehold

Forebyggende vedligehold har til formål at reducere sandsynligheden for fejl eller nedsættelse af enhedens funktion.

Leverandøren servicerer tekniske installationer efter en aftalt vedligeholdsplan og sikrer, at alle lovmæssige krav til service og eftersyn overholdes med tilhørende dokumentation.

Leverandøren afholder omkostningen for alle smådele og forbrugsmaterialer til service og eftersyn som del af den faste ydelse.

Leverandøren udbedrer småskader på indvendige overflader såsom spartling af huller efter nedtagning af whiteboard tavle.

Bestillingsydelser	
Test vedrørende Legionella	Ved fund af Legionella gennemgår leverandøren installationen for risikosteder og udfører enten hurtigtest (kort nedlukning) eller dyrkningsprøver med serogruppe-identifikation (lang nedlukning).

Afhjælpende og oprettende vedligehold, skal indkøbes som tilkøb jf. bilag B.

Afhjælpende og oprettende vedligehold er ikke en del af standardydelsen, men kan bestilles som ekstra ydelser, når der er behov for større reparationer eller genopretning af indvendige bygningsdele til et højere kvalitetsniveau.

Det forebyggende vedligehold er typisk løbende service, eftersyn og mindre udbedringer (f.eks. filter- og pakningsskift eller spartling af mindre huller). Afhjælpende og oprettende vedligehold adskiller sig fra det

forebyggende vedligehold ved først at blive aktuelt, når der er opstået en konkret skade eller når en bygningsdel er så nedslidt, at den skal bringes op på et væsentligt bedre niveau.

Afhjælpende vedligehold omfatter større akutte reparationer, som når en pumpe bryder ned eller en dør beskadiges. Oprettende vedligehold er et niveau højere, og handler om at bringe tilstanden op til "som ny" som f.eks. ved total maling af slidte vægge eller udskiftning af et stærkt nedslidt gulv.

Fejl og mangler skal meldes ind via Bygningsstyrelsens FM-system. Hvis opgaven ikke er omfattet af den faste ydelse, afklares det efterfølgende, om det skal håndteres som tilkøb.

Særlige opmærksomhedspunkter

Hvis I oplever fejl og mangler på bygningsdele eller teknik, skal I melde det ind via Serviceportalen Main Manager.

Leverandøren har ikke ansvar for vedligehold af klimaskærmen, herunder blandt andet tag, udvendige vinduer og døre. Leverandøren varetager jeres lejerforpligtelser.

Særligt for akkrediterede funktionsafprøvninger

Tekniske anlæg, der kræver akkrediterede funktionsafprøvninger, indgår ikke automatisk som en del af ydelsen på objekter. Hvis akkrediterede funktionsafprøvninger fremgår af jeres lejekontrakt, skal ydelsen aftages via et lokalkrav.

Affaldshåndtering

Introduktion

Formålet med serviceområdet Affaldshåndtering er, at jeres lokaliteter fremstår hygiejniske, pæne og præsentable.

Leverandøren sørger for, at affaldet fra de centrale opsamlingsstationer bortskaffes korrekt til genanvendelse og øvrig behandling. Dette forudsætter, at I som kunde har sorteret affaldet korrekt i de rette fraktioner.

Det er målet, at jeres affald opnår den bedst mulige genanvendelses- grad gennem grundig kildesortering i rette fraktioner.

Faste ydelser:

Lovpligtige fraktioner jf. affaldsbekendtgørelsen:

- Bortskaffelse af restaffald
- Bortskaffelse af bioaffald/madaffald
- Bortskaffelse af pap
- Bortskaffelse af farligt affald
- Bortskaffelse af blandet jern og metal
- Bortskaffelse af blandet papir
- Bortskaffelse af flasker og glas
- Bortskaffelse af batterier
- Bortskaffelse af plast
- Bortskaffelse af elektronisk affald
- Bortskaffelse af drikke, og fødevarekartoner
- Bortskaffelse af tekstil

Øvrige fraktioner:

- Bortskaffelse af rent træ
- Bortskaffelse af fortroligt affald ved sikkerhedsmakulering (via ombytning)
- Bortskaffelse af lyskilder
- Bortskaffelse af gips
- Bortskaffelse af deponeringsegnet affald
- Bortskaffelse af haveaffald

Dertil kan I bestille følgende ydelser:

Bestillingsydelse	Bestillingsvarsel
Ekstra containere / op- samlingsmateriel – uanset fraktion.	5 arbejdsdage
Tømning af papir/affaldskurv ved arbejdsstation	1 arbejdsdag
Tømning af sandfang, olie- benzin- eller fedtudskiller samt biotank.	5 arbejdsdag
Mobil sikkerhedsmakulering.	5 arbejdsdag

Serviceområdet indeholder følgende serviceydelser:

- Intern affaldshåndtering
- Bortskaffelse af affald

Intern affaldshåndtering

Leverandøren indsamler og bortskaffer affald ved affaldsknudepunkter og sorteringsmøbler, herunder pap, som slås sammen og bringes til trådbure eller containere. Leverandøren skal sikre, at opsamlingsmateriel ikke er overfyldt, og at der ikke forekommer løst liggende affald på jeres indvendige arealer eller omkring udendørs containerstationer og tilhørende containerområder.

Personlige papir/affaldsspande er ikke en del af den faste ydelse, men kan bestilles.

Bortskaffelse af affald

Leverandøren bortskaffer alle affaldsfraktioner fra jeres lokaliteter, herunder også fortroligt materiale til sikkerhedsmakulering.

Leverandøren sørger for, at tømningsfrekvensen, afhentningsintervaller og containerstørrelsen løbende er tilpasset affaldsmængden. Leverandøren skal løbende tilpasse containerstørrelser og afhentningsintervaller, så I ikke oplever gener i form af lugt, skadedyr eller overfyldte containere.

Leverandøren leverer opsamlingsmateriel som passer til mængderne af jeres tilmeldte fraktioner, f.eks. containere, trådbure, miljøskab/boks, aflåste containere til makulering.

Leverandøren leverer aflåste containere til makuleringsaffald og bytter dem til tomme, når de er fulde.

Når I har større oprydninger eller arrangementer, som skaber en større mængde affald end normalt, skal I orientere leverandøren via Serviceportalen.

Hvis der er ekstraordinære affaldsmængder eller behov for særlig håndtering, skal I give besked via Bygningsstyrelsens FM-system. Ved tvivl om sortering eller afhentning af særlige affaldstyper, skal forholdet afklares, inden opgaven igangsættes. Se 'Bygningsstyrelsens rolle og kundens forpligtelser - SFM', pkt. 3.3, Kommunikationskanal.

Særlige opmærksomhedspunkter

Det er jeres ansvar at sikre, at der er affaldsløsninger på centrale opsamlingssteder med den relevante kildesortering. Det er typisk ved kaffeautomater, tekøkkener, mødelokaleområder, kopirum og lignende.

Vær opmærksom på, at I afholder omkostningen til kildesorterings- møbler.

Jeres kundeansvarlige kan hjælpe med sparring omkring relevante affaldstyper (fraktioner) og placering.

Leverandøren medbringer selv de relevante affaldsposer, som passer til jeres beholdere og sørger for renhold og vedligehold af jeres beholdere, så de opretholder deres funktionsdygtighed.

Positive/negative afgifter hos modtageanlægget, der henholdsvis modtages eller betales ved aflevering af affald, opgøres og afregnes i forbindelse med månedsfakturaen med udspecificering af mængde og priser pr. fraktion.

Kaffeservice

Introduktion

Kaffeservice skal give jer en stabil og driftssikker kaffeløsning, hvor I får velsmagende varme drikke i hverdagen. Leverandøren rengør og vedligeholder kaffeautomaterne, sørger for daglig opfyldning af kaffe, mælk og øvrige forbrugsvarer og gennemfører nødvendige renseprogrammer og afkalkning. Ved nedbrud reageres hurtigt, så nedetid minimeres, og I informeres om fejl og forventet løsning. Leverandøren kan håndtere indkøb, varemodtagelse og fordeling af forbrugsvarer, enten via jeres egne indkøbsaftaler eller via leverandørens. I kan vælge kvalitet og type af kaffe og øvrige produkter, så kaffeservicen matcher jeres ønsker og brugsmønster.

Faste ydelser:

- Kaffeløsning, daglig rengøring og opfyldning.
- Kaffeløsning, ekstra opfyldning.
- Kaffeløsning, service af kaffeautomater.
- Bestilling af forbrugsvarer og forbrugsartikler på Kundens aftale
- Bestilling af forbrugsvarer og forbrugsartikler på leverandørens aftale

Vagt og sikkerhed

Introduktion

Formålet med serviceområdet Vagt og sikkerhed er at skabe, fastholde og udvikle trygge rammer, samt sikre lokaliteternes bygninger, inventar mv.

Serviceområdet leveres af Securitas.

Serviceområdet indeholder delydelserne:

- Fast bevogtning
- Vagtrundering
- Alarmudkald

Leverandøren/Securitas løser vagtopgaverne med vagtuddannet personale, herunder gennemførsel af visiteringsopgaver.

Vagtuddannet personale skal som minimum være certificeret via den almindelige vagtuddannelse, og sikkerhedsgodkendt i henhold til det relevante sikkerhedsniveau.

I ekstraordinære sikkerhedssituationer, eksempelvis i forbindelse med terrorberedskab, bistår leverandøren/Securitas proaktivt med at imødekomme det øgede sikkerhedsbehov.

Fast bevogtning

Leverandøren skal opretholde et sikkert miljø, forebygge uønskede hændelser, og reagere hurtigt i tilfælde af sikkerhedsbrud eller andre sikkerhedsrelaterede hændelser.

Ydelsen kan vælges i følgende tidsrum.:

- Hverdage mellem kl. 06:00-17:00 og lørdage mellem kl. 06.00-14.00.
- Hverdage mellem kl. 17:00 og til næste dag kl. 06:00.
- samt på lørdage mellem kl. 00:00-06:00.
- Lørdage kl. 14.00-24.00 og mandage
- samt øvrige hverdage efter en helligdag kl. 00.00-06.00.
- Søn- og helligdage, Grundlovsdag
- samt juleaftensdag og nytårsdag mellem kl. 00.00-24.00.

Foruden de faste vagter kan I bestille følgende:

Tilkøbsydelse	**Bestillingsvarsel**	**Afbestillingsvarsel**
Adgangskontrolvagt	Akut > 24 timer 8 dage	Kan ikke afbestilles 48 timer
Akut/Ad hoc vagt	>24 timer	Kan ikke afbestilles
Arrangementsvagt	>8 dage	8 dage

Brandvagt med uddannelse via akkrediteret udbyder	5 dage	48 timer
Brandvagt uden uddannelse via akkrediteret udbyder	Akut > 24 timer 8 dage	Kan ikke afbestilles 48 timer
Eksamineret sikringsleder	8 dage	48 timer
Parkeringsvagt	8 dage	48 timer
Patruljevagt/ Runderingsvagt	Akut > 24 timer 5 dage	Kan ikke afbestilles 48 timer

Kontaktoplysninger	
Vedr. sparring om forholdsordre, klage over vagtydelserne eller rådgivning på sikkerhedsområdet	Bygningsstyrelsen Vagt & Sikkerhed sfmsikkerhed@bygst.dk
Bestilling af ydelsen ”Fastvagt”	Bygningsstyrelsen Vagt & Sikkerhed sfmsikkerhed@bygst.dk
Bestilling af ”Fastvagt” – når man har ydelsen	Indmeldes via MM Facility -Vagt og sikkerhed
Spørgsmål til leverancen eller priser samt ved ydelsesændringer	Bygningsstyrelsen Vagt & Sikkerhed sfmsikkerhed@bygst.dk
Akut behov for fastvagt UDEN aftale	Inden for og uden for alm. åbningstid Kontakt Securitas Kontrolcentral på telefon 7026 3650

Alarmudkald

I skal fortsat have jeres egen kontrolcentral-aftale, som modtager alarmerne. Alarmerne viderestilles til Securitas, som er leverandøren.

Securitas rykker derefter ud til alarmen i henhold til det valgte sikringsniveau som fremgår af forholdsordren.

Den enkelte lokalitets sikringsniveau afgør reaktionstiden fra en alarm tilgår kontrolcentralen og til Securitas skal være fysisk til stede. Reaktionstiderne er på henholdsvis 17, 21, 26 eller 31 minutter. Dette vedrører alle alarmudkald.

I forbindelse med udkald omfatter SFM-aftalen koordinering af eventuelle skadesforbyggende indsatser, så skader stoppes og følgeskader reduceres til et minimum.

En eller flere kontaktpersoner tilknyttet lokaliteten vil blive kontaktet ved behov.

Alarmudkaldene kan vedrøre:

- Brandalarmer mv.
- Tyverialarmer mv.
- Vandalarmer/Lækagealarmer
- Øvrige alarmer, relateret til sikkerhed

Sikkerhedsanlæg og systemer

SFM-aftalen indeholder drift og vedligehold nedenstående systemer, hvis disse tidligere er vedligeholdt af jer som kunde. Hvis vedligeholdelsen tidligere er udført af udlejer eller anden part, overtager leverandøren ikke vedligeholdspligten.

- Brandalarmanlæg (ABA)
    - Brandalarmer (meldere, tryk mv.)
- Inergen-anlæg
- Automatisk branddørslukning (ABDL)
- Brandventilation (AVS)
- Sprinkleranlæg
- Stemmevarslingsanlæg

SFM-aftalen omfatter ikke ansvaret for sikkerhedsanlæg og -systemer.

I har selv det fulde ansvar for, at nedenstående anlæg etableres, drives og vedligeholdes i overensstemmelse med gældende lovgivning, retningslinjer og branchenormer for området:

- Adgangskontrolanlæg (ADK)
    - Adgangskortlæsere
    - Personsluser
    - Adgangsgates
- Videoovervågning (ITV)
- Tyverialarm (AIA)
- Bevægelsessensorer
- Skalsikring

Særlige opmærksomhedspunkter

Vagt og sikkerhed er et vigtigt Serviceområde med behov for at op- gaveløsningen tager hensyn til lokale forhold, eksempelvis i form af lokale sikkerhedspolitikker, ligesom sikkerhedsniveauet kan variere ud fra det aktuelle trusselsniveau.

I er ansvarlige for at give leverandøren/Securitas adgang til jeres lokaliteter, herunder adgang via nøglebokse, koder til sikkerhedskritiske systemer, nødvendige maskiner og materiel, herunder computere til teknikere i forbindelse med leverandøren/Securitas' opgaveløsning. I har ligeledes ansvaret for at justere forholdsordre med rette navne hos jeres kontrolcentral. Ved behov for sparring omkring forholdsordre, kan I række ud til Bygningsstyrelsens sikkerhedsansvarlige.

Særligt vedrørende sikkerhed

Alle servicemedarbejdere omfattet af SFM aftalen, er sikkerhedsgodkendt til mindst det niveau, der er relevant for den pågældende lokalitet.

Sikkerhedsgodkendelsesgraden fremgår af medarbejderes adgangskort med et farvebånd på adgangskortet

- Hvid: Sikkerhedstjek,
- Grøn: til tjenestebrug (TTJ),
- Gul: Fortroligt (FTR),
- Rød: Hemmeligt (HEM).

Der kan midlertidigt udstedes konferencekort, hvis adgangskortet er forsinket. Et sådan må højst benyttes i 14 dage og udstedes efter et sikkerhedstjek.

I er ansvarlige for at informere leverandøren/Securitas om gældende sikkerhedspolitikker via løbende opdatering af Lokale procedurer.

Leverandøren/Securitas har ansvaret for, at deres medarbejdere til enhver tid er instrueret i de gældende sikkerhedspolitikker.