



Maalämpöhuoltokeskuksen etävalvonta- tai hälytysten vastaanottosopimusten sisältö

Maalämpöhuoltokeskus tarjoaa etävalvonta- tai hälytysten vastaanottopalvelua. Sopimusten sisältö on kuvattu alla.

Etävalvontasopimus

Etävalvonta vaatii Ouman Ouflex -automaatiojärjestelmän. Etävalvontasopimuksen voi liittää osaksi perus- tai laajaa vuosihuoltosopimusta. Pelkkää etävalvontasopimusta ei tällä hetkellä ole tarjottavissa.

Etävalvontapalvelun kuvaus

Etävalvonta- ja huoltopalvelulla pyritään varmistumaan säästötavoitteiden saavuttamisesta mm. siten, ettei järjestelmä jää pitkiksi ajoiksi häiriötilaan, jolloin lämpö tuotetaan lisä- tai varaenergialla.

Etävalvontapalvelu mahdollistaa lämmitysjärjestelmän automaatiojärjestelmään kytkettyjen säätöarvojen muuttamisen etänä. Näin voidaan välttää turhat säätökäynnit kohteessa. Tyypillisiä säätöarvojen muutoksia ovat lämpökäyrän muutokset ja ilmanvaihdon puhaltimien asetusarvojen muutokset (LTO-kohteet).

Lämmitysjärjestelmän tiedot ja toiminta-arvot voidaan kerätä etävalvontajärjestelmään pitkäaikaisen toiminnan seuraamiseksi. Huoltopäivystäjän lisäksi asiakkaan edustaja voi halutessaan seurata lämmitysjärjestelmän toimintaa etävalvontanäkymässä.

Etävalvontaprosessi

1. Etävalvontajärjestelmä lähettää automaattiset hälytykset Maalämpöhuoltokeskuksen etävalvontapäivystäjälle ja pyydettyä asiakkaan huoltoyhtiön tai nimetyn edustajan sähköpostiin tai puhelimeen.
2. Hälytyksen havaittuaan Maalämpöhuoltokeskuksen huoltopäivystäjä tarkastaa lämmitysjärjestelmän toiminnan etävalvontajärjestelmästä ja tekee alustavan tilannearvion.
3. Tarvittaessa etävalvontapäivystäjä soittaa asiakkaan huoltoyhtiölle tai nimetylle edustajalle.
 - a.) Asiakkaan huoltohenkilön tai edustajan opastaminen puhelimitse vian selvittämiseksi teknisessä tilassa.
 - b.) Asiakkaan huoltohenkilön tai edustajan opastaminen puhelimitse vian korjaamiseksi.
4. Jos tilanteen kartoittaminen ja/tai korjaaminen ei onnistu puhelimitse, tarjotaan erillistä huoltokäyntiä kohteeseen. Huoltokäynnin pyynnön tulee tapahtua asiakkaan



nimetyt edustajan suostumuksella. Huoltokäynti veloitetaan huoltohinnaston mukaisesti takuu- ja toimitusehtojen perusteella.

5. Etävalvonta- ja huoltopalveluun sisältyy teknisessä tilassa oleva huoltokansio. Huoltokansioon merkitään kaikki lämmitysjärjestelmään tehdyt huolto- ja säätötoimenpiteet. Huoltokansioon tulee kirjata myös kaikki asiakkaan huoltoyhtiön tai nimetyt edustajan suorittamat toimenpiteet paikan päällä kohteessa.

Etävalvontapalvelu liittyy kiinteistöön toimitettuun etävalvontajärjestelmään ja siihen liittyviin mittaus-, ohjaus- ja hälytyspisteisiin. Etävalvontapalvelulla ei voida havaita tai etävalvoa muita kuin etävalvontajärjestelmään liitetyt mittaus-, ohjaus- ja hälytyspisteitä.

Hälytysten vastaanottosopimus

Hälytysten vastaanottosopimus voidaan liittää osaksi perus- tai laajaa vuosihoitosopimusta. Toistaiseksi pelkkää hälytysten vastaanottosopimusta ei ole tarjolla. Hälytykset vastaanotetaan sähköpostitse ja niihin reagoidaan tarpeen mukaan.

Maalämpöhuoltokeskus vastaanottaa lämpöpumpun hälytykset sähköpostitse. Maalämpöhuoltokeskus ja asiakkaan edustaja voivat myös seurata lämmitysjärjestelmän toimintaa ja hälytyksiä lämpöpumppuvalmistajan tarjoamasta etävalvontapalvelusta.

Hälytyksiä käsitellään arkisin klo 8–15.30 ja hälytyksiin reagoidaan niiden kiireellisyyden mukaisessa järjestyksessä.

Hälytysten vastaanotto prosessi

1. Etävalvontajärjestelmä lähettää automaattisesti hälytykset Maalämpöhuoltokeskuksen sähköpostiin. Asiakkaan edustaja voi halutessaan seurata järjestelmän toimintaa.
2. Hälytyksen havaittuaan Maalämpöhuoltokeskuksen etävalvoja tarkistaa lämmitysjärjestelmän toiminnan etävalvontajärjestelmästä ja tekee alustavan tilannearvion.
3. Mikäli vikatilanne vaatii erillisen huoltokäynnin, etävalvonnasta ollaan yhteydessä kohteen yhteyshenkilöön sekä sovitaan erillisestä huoltokäynnistä. Huoltokäynti veloitetaan huoltohinnaston mukaisesti takuu- ja toimitusehtojen perusteella.

** Etävalvontajärjestelmän toiminnasta vastaa lämpöpumppuvalmistaja.*

** Maalämpöhuoltokeskus vastaanottaa hälytykset vain, jos asiakkaan ja Maalämpöhuoltokeskuksen välillä on solmittu hälytysten vastaanottosopimus.*

** Reagoiminen tarkoittaa käytännössä sitä aikaa, kun etävalvoja lukee hälytyksen ja alkaa suunnitella tarvittavia jatkotoimenpiteitä. Reagoiminen voi olla myös pelkkä hälytyksen kuittaus.*

Hälytysten vastaanottosopimus vs. etävalvontasopimus

	Hälytysten vastaanottosopimus	Etävalvontasopimus
Yleistä		
Hälytysjärjestelmä lähettää automaattisesti hälytykset Maalämpöhuoltokeskuksen etävalvojan ja/tai asiakkaan nimetyn edustajan sähköpostiin	Kyllä	Kyllä
Hälytysten vastaanottaminen reaaliajassa	Kyllä	Kyllä
Etävalvojan lisäksi asiakkaan edustaja voi seurata lämmitysjärjestelmän toimintaa	Kyllä	Kyllä
Hälytykseen reagoiminen		
Huoltopäivystäjä/etävalvoja tarkastaa lämmitysjärjestelmän toiminnan järjestelmästä ja tekee alustavan tilannearvion	Kyllä	Kyllä
Huoltopäivystäjä/etävalvoja ottaa tarvittaessa yhteyttä asiakkaan yhteyshenkilöön ja tarjoaa huoltokäyntiä (etävalvontasopimuksessa tarjotaan käyntiä vasta, kun korjaaminen ei onnistu puhelimitse)	Kyllä	Kyllä
Huoltopäivystäjä/etävalvoja soittaa asiakkaan yhteyshenkilölle ja ohjaa puhelimitse vian selvittämisen ja mahdollisen korjaamisen	Ei	Kyllä
Lämmitysjärjestelmän automaatiojärjestelmän avulla säätöarvojen muuttaminen etänä	Ei	Kyllä
Lämmitysjärjestelmän toiminnan seuraaminen		
Lämmitysjärjestelmän tietojen ja toiminta-arvojen arkistointi pitkääikäisen toiminnan seuraamiseksi	Ei	Kyllä