

SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITEV VARNOSTNO-NADZORNEGA CENTRA (VNC)

1. Opredelitev pojmov

- **Licenca** je dovoljenje, izdano v skladu z Zakonom o zasebnem varovanju (v nadaljevanju: ZZasV-1) za opravljanje ene ali več oblik ali nalog zasebnega varovanja, ki se pravni osebi podeli s certifikatom o licenci, fizični osebi pa s službeno izkaznico.
- **Imetnik ali imetnica licence** (v nadaljevanju: imetnik licence) je gospodarska družba ali samostojni podjetnik posameznik, registriran v skladu z zakonom, ki ureja gospodarske družbe, in na trgu opravlja zasebno varovanje in ima licenco v skladu z ZZasV-1.
- **Službena izkaznica** je dokument, s katerim varnostno osebje izkazuje, da ima podeljeno licenco in upravičenost za neposredno opravljanje nalog zasebnega varovanja.
- **Upravljanje z VNC** je upravljanje in stalni fizični nadzor operaterjev VNC nad vgrajenimi sistemi tehničnega varovanja, sistemi in napravami za varovanje ljudi in premoženja, območja ali varovane osebe in nadzor s telekomunikacijskimi potmi prenosa alarmnih signalov, ki se opravlja v VNC.
- **Sistemi tehničnega varovanja** so posamezna ali funkcionalno povezana tehnična sredstva in mehanske naprave za varovanje, naprave za protivlomno in protitropno varovanje, kontrolo vstopa, izstopa ali gibanja, pregled oseb, prevoznih sredstev, tovora in prtljage, preprečevanje nasilnega vstopa, samodejno odkrivanje in javljanje nepooblaščenosti prisotnosti, prenos alarmnih sporočil ter sredstva za obdelavo in arhiviranje teh sporočil (video in avdio nadzor, varnostni alarmi, senzorji in detektorji gibanja, sistemi za nadzor alarmov, kamer in senzorjev), električne, elektromagnetne, magnetne ali biometrične naprave za pristopno kontrolo ter drugi sistemi in naprave, ki so namenjeni varovanju po ZZasV-1-u. Za sisteme tehničnega varovanja po ZZasV-1 štejejo tudi drugi sistemi, ki se neločljivo povežani s sistemi tehničnega varovanja po ZZasV-1 in bi poseg v te sisteme pomenil poseg v sisteme tehničnega varovanja po ZZasV-1 (varstvo pred požarom, javljanje eksplozivnih in drugih plinov, socialni alarmi, sistemi za detekcijsko merjenje eksplozivnih in strupenih snovi, plinov in par, varnostne blagajne, varnostna vrata, ključavnice, trezorji in sefi). Med sisteme tehničnega varovanja sne štejejo naprave za nadzor nad zalogami in inventuro ter druge naprave in sistemi, ki niso namenjeni za varovanje v skladu z ZZasV-1.
- **Varovanje ljudi in premoženja** je varovanje življenja, osebne varnosti in premoženja ljudi, ki so na varovanem območju, ter premičnega in nepremičnega premoženja z varnostniki in sistemi tehničnega varovanja.
- **Varovano območje** je prostor, objekt ali območje v lasti, najemu ali upravljanju naročnika ali naročnice storitve, ki je s pogodbo, določeno z imetnikom licence, območje, na katerem se izvaja interno varovanje in neposredna bližina varovane osebe.
- **Načrt varovanja** je dokument, ki določa način in obseg varovanja z varnostnim osebjem in sistemi tehničnega varovanja ter ukrepe za varovanje. Sestavni deli načrta varovanja so ocena stopnje tveganja, načrt fizičnega varovanja, za varnostno zahtevnejše objekte pa tudi program varovanja.
- **Varnostno osebje** je skupen izraz za osebje (varnostnik čuvaj, varnostnik, varnostnik nadzornik, operater VNC, varnostnik telesni stražar, varnostni menedžer, varnostni tehnik in pooblaščen inženir varnostnih sistemov), ki pri imetniku licence ali izvajalcu internega varovanja neposredno opravlja naloge zasebnega varovanja in nima statusa uradne osebe v skladu z zakonom, ki določa kazniva dejanja.
- **Ocena stopnje tveganja** je ocena nevarnosti oziroma ogroženosti, ki temelji na varnostnih potrebah varovanega območja, izpolnjevanju zahtev predpisov, zmogljivostih in drugih okoliščinah ter verjetnosti nastanka posledic, ki bi lahko vplivale na varnost, ter je podlaga za izdelavo načrta varovanja.
- **Načrt fizičnega varovanja** je dokument, ki obsega varovanje z varnostnim osebjem in s sistemi tehničnega varovanja.
- **Program varovanja** je dokument, v katerem so opredeljeni namen varovanja, pregled pravnih podlag, zahtev, kriterijev, meril, pristojnosti in dolžnosti pri varovanju ter izhodišča za varovanje ter drugi ukrepi za izvedbo učinkovitega varovanja. Praviloma se pripravlja za zahtevnejša varovana območja in za varovana območja, za katera je z ZZasV-1 predpisano obvezno varovanje.
- **Naročnik ali naročnica storitve** (v nadaljevanju: naročnik storitve) je fizična ali pravna oseba, ki z imetnikom licence sklene pisno pogodbo o opravljanju posamezne oblike zasebnega varovanja.

2. Oblike varovanja in vrste licenc

AKTIVA VAROVANJE d.d. opravlja dejavnost zasebnega varovanja, skladno z ZZasV-1, v naslednjih oblikah varovanja oziroma z naslednjimi vrstami licenc:

- varovanje ljudi in premoženja
- varovanje oseb
- prevoz in varovanje gotovine ter drugih vrednostnih pošiljk
- varovanje javnih zbiranj
- varovanje prireditev v gostinskih lokalih
- upravljanje z varnostno-nadzornim centrom
- načrtovanje sistemov tehničnega varovanja
- izvajanje sistemov tehničnega varovanja

AKTIVA VAROVANJE d.d. ima lastni certificirani VNC, skladen z mednarodnim standardom SIST EN 50518, ki zagotavlja vso potrebno podporo naročnikom, uporabnikom in izvajalcem fizičnih, tehničnih predvsem pa kombiniranih varnostnih sistemov s sprejemom, obdelavo, hrambo in predajo varnostnih sporočil.

Za zagotavljanje neprekinjenega delovanja ima AKTIVA VAROVANJE d.d. vzpostavljen tudi drugi oziroma nadomestni (Back-Up) VNC, ki je prav tako skladen z mednarodnim standardom SIST EN 50518. Ta lahko, v primeru odpovedi prvega VNC (zaradi nepredvidenih izrednih razmer ali višje sile), takoj prevzame njegove naloge in nadaljuje z nemotenim izvajanjem vseh aktivnosti.

3. Pogodbeno razmerje

Pisna pogodba o opravljanju posamezne oblike zasebnega varovanja, ki jo naročnik storitve sklene z imetnikom licence, je zakonska podlaga za opravljanja storitve zasebnega varovanja.

S pogodbo se naročnik storitve z imetnikom licence dogovori za sprejemanje signalov iz sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju v VNC, za ukrepanje VNC po sprejetih alarmnih signalih in sporočilih o napakah na sistemih ter za ukrepanje varnostnega osebja ob intervenciji na varovanem območju.

Obvezna priloga k pogodbi je odzivni sporazum za sprejem signalov alarma in intervencije. V njem so določene druge aktivnosti VNC, ki jih lahko naročnik storitve dodatno izbira in predstavljajo dodano vrednost k storitvam.

Dodatno lahko naročnik storitve zaprosi tudi za prilagoditev aktivnosti VNC. Takšne zahteve se obravnavajo individualno, od primera do primera, do njihovega izvajanja pa lahko pride zgolj na podlagi odobritve imetnika licence ter obojestranskega sklepa, da z obstoječimi oblikami varovanja in aktivnostmi ni mogoče doseči ustrezne varnosti ljudi in premoženja na varovanem območju oziroma zadovoljive kvalitete izvajanja storitev. Takšne dodatne zahteve se obračunajo po veljavnem ceniku.

4. Aktivnosti VNC

Poleg najosnovnejših nalog protiropnega, protipožarnega, protivlomnega varovanja, klicev v sili in drugih alarmnih signalov, zagotavlja VNC tudi sprejem klicev za reševanje iz dvigal, sprejem slike z video nadzornih sistemov na varovanih objektih, spremljanje prevoza gotovine in drugih vrednostnih pošiljk s satelitskim navigacijskim sistemom in spremlja delovanje vseh telekomunikacijskih poti in sistemov, lastnih sprejemnikov in delovanje naročniških oddajnikov in central.

Varnostni nadzorni centri (VNC) so v osnovi namenjeni sprejemanju alarmnih in drugih signalov iz varovanih objektov, pošiljanju intervencijske službe na varovani objekt in koordinaciji ukrepanja na objektu. Seveda pa VNC opravlja še številne druge naloge in je tako pravi sodobni komunikacijski center varnostne službe. Ena najpomembnejših nalog je 24-urna dosegljivost za uporabnike varnostnih storitev, ki imajo tako stalno zvezo s svojim izvajalcem varovanja.

VNC je nepogrešljiv člen v celovitosti varnostnih storitev. Na dogodek se je potrebno ustrezno odzvati z določenim ukrepanjem. Pri tem je prvi v vrsti VNC, v katerem ustrezna oprema samodejno sprejema različne signale, usposobljeni operaterji pa vodijo nadaljnje aktivnosti tako, da na objekt pošljejo ustrezno usposobljene in opremljene varnostnike, da o dogodku obvestijo kontaktno osebo naročnika varovanja, policijo, gasilce, reševalce itd.

5. Postopki ukrepanja VNC

VNC obdeluje signale alarma po prioriteti in glede na vrsto varovanja. Najvišjo prioriteto tako predstavljajo signali, ki predstavljajo grožnjo predvsem ljudem, kot so roparski alarmi, klici v sili in požarni alarmi. Temu sledijo signali, ki predstavljajo grožnjo za premoženje, kot so vlomni alarmi, sabotažni alarmi in tehnološki alarmi. Proženju (elementov) sistema tehničnega varovanja sledijo signali, ki predstavljajo grožnjo delovanju sistema za prenos alarmnih sporočil na VNC, kot so izpad ali prekinitev prenosne poti do VNC. Še nižje po prioriteti so signali, ki predstavljajo ogroženo delovanje sistema tehničnega varovanja, kot so izpadi 220V AC napajanja sistemov tehničnega varovanja in stanja akumulatorjev oziroma baterij v senzorjih. Najnižje pa so po prioriteti razvrščeni signali, ki predstavljajo izklope sistema tehničnega varovanja izven dogovorjenih časov ali ne-vklopi sistema tehničnega varovanja do izteka dogovorjenih časov.

Skladno s standardom SIST EN 50518 se signali v obdelavo prevzemajo v roku (za roparska in požarna alarmna stanja ter alarmna stanja pri aktivnosti osebja) 30 sekund za 80% prejetih signalov in 60 sekund za 98,5% prejetih signalov in v roku (za vsa druga alarmna stanja) 90 sekund za 80% prejetih signalov in 180 sekund za 98,5% prejetih signalov.

Po sprejemu signala alarma VNC začne s postopkom filtriranja ali vzpostavi komunikacijo z ustrežno varnostno, intervencijsko ali drugo pristojno službo (policijo, gasilci, centrom za reševanje).

6. Filtriranje alarmnih signalov (s preklicem alarmnega stanja)

Po sprejetju alarmnega signala bi moral VNC filtrirati vse alarmne signale, preden jih posreduje intervencijski službi. Določenih alarmnih signalov (prostih signalov) ni potrebno filtrirati, razen če to naročnik izrecno zahteva. Med proste signale prištevamo potrjene alarmne signale, nekatere alarmne signale, ki izvirajo iz določenih trgovskih območij, alarmne signale, povezane z napakami pri prenosu in signale za zaščito oseb. Filtriranje alarmnih signalov je proces, pri katerem je signalizirano alarmno stanje namerno zadržano v VNC, da se zaradi preprečevanja nepotrebnih klicev intervencijskih služb njegovo stanje dodatno preveri.

Časovne omejitve/zakasnitve filtriranja alarmov

Pri alarmnih signalih, kjer je filtriranje alarma dovoljeno ali se zahteva, se lahko ukrepanje namerno zakasni, kot priložnost, da bi bil alarm prepoznan kot lažni preplah in tako preklican kot del postopka filtriranja alarma. Namerna zakasnitev ne sme biti daljša od 210 sekund (120 sekund je najdaljša zakasnitev filtriranja), preden je alarm posredovan intervencijski službi. Filtriranje alarma se lahko začne kadarkoli v okviru časa, navedenega v točki 5. Celotno obravnavanje alarma lahko traja največ 210 sekund za 80% prejetih signalov in 300 sekund za 98,5% prejetih signalov. V preostalih 1,5% primerov je dopustno, da je čas obravnavanja alarma daljši od 300 sekund, čeprav je očitno, da mora ti časi vedno biti najkrajši.

Pri alarmnih signalih, kjer filtriranje alarma ni dovoljeno ali se ne zahteva, se lahko ukrepanje izvrši takoj, ne glede na to ali je bil alarm prepoznan kot lažni preplah ali ne in ga je mogoče preklicati samo z geslom.

Opomba: »Lažni preplahi« niso isto kot »lažni alarmi«. Lažni alarmi so dogodki, ki niso bili zadostno prepoznani in izločeni ter so bili zato posredovani ustrezni intervencijski službi.

Metode filtriranja alarmov

Med filtriranjem alarma sme VNC poskušati poklicati odgovorne osebe naročnika za varovanje preko telefona. Telefonski klic s strani VNC predstavlja veliko varnostno tveganje, saj lahko z dejanjem nenamerno opozori napadalce ali vlomilce, zato takšno ravnanje ni obvezujoče. Med filtriranjem alarma sme VNC prav tako sprejemati vstopne telefonske klice odgovornih oseb naročnika za varovanje. Telefonski klic s strani odgovornih oseb naročnika predstavlja majhno varnostno tveganje, saj tega v prisotnosti napadalcev ali vlomilcev niso obvezani opraviti, zato je takšno ravnanje priporočljivo.

Ne glede na smer vzpostavljanja govorne komunikacije pa takšno ravnanje VNC omogoči, da preko izgovorjenih besed osebe naročnika prejme jasno odobritev (z uporabo ustreznih kodnih besed ali števil, katere praviloma naj ne bi presegle 10 znakov) in alarmno stanje označi kot lažni preplah. Alarmno stanje se tedaj prekliče in VNC ne posreduje intervencijski službi nikakršnega nadaljnega sporočila. Takšno ravnanje je predvideno tudi kot dodatna možnost in osebam naročnika omogoča, da prekličejo predajo alarmnega sporočila intervencijski službi in/ali napotitev intervencijske službe, tudi če je ta že v teku.

Opomba: Preklic napotitve intervencijske službe, ko je ta že v bližini varovanega območja, ni več mogoč.

7. Obveščanje varnostnih, intervencijskih in drugih pristojnih služb

VNC obvešča varnostne službe, ki v primeru prejetega signala iz sistema tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju, opravljajo naloge intervencije in izvajajo ukrepe, ki so določeni z ZZasV-1. To je lahko varnostno osebje na objektu, intervencijske službe izvajalca varovanja ali drugih imetnikov licenc ter policija, gasilci ali center za reševanje.

Predana alarmna sporočila zajemajo informacije o:

- lokaciji sproženega signala (šifra, naziv in naslov varovanega območja),
- vrsti alarma (vlomni, požarni, roparski, klic v sili, klic v sili iz dvigala, ipd.),
- mikrolokaciji proženja (številka in opis cone/linije) in
- morebitnih posebnostih varovanega območja.

Kjer je intervencijskih služb več, se mora operater VNC odločiti za intervencijsko službo, ki je razpoložljiva, je objektu najbližja in bo, po njegovi presoji, na varovano območje prišla najhitreje. Če intervencijska služba ni določena, gre za pogodbo o sprejemu signala in obveščanju, naloga imetnika licence pa se v tem primeru konča z obveščanjem kontaktnih oseb naročnika po odzivnem sporazumu.

V primeru, da varnostno osebje pri pregledu zazna požar, ga poskusi, če je to varno in možno, pogasiti. Kadar varnostno osebje oceni, da bi z ukrepanjem ogrozilo lastno življenje ali življenje ljudi, ne ukrepa samo, temveč o tem nemudoma obvesti VNC in center za obveščanje. Varnostno osebje nato, skladno z načrtom požarnega varovanja, zapre dovod plina, elektrike, ipd. ter počaka na prihod gasilcev. Objekta ne zapušča do zaključka vseh postopkov oziroma do preklica.

V primeru, da varnostno osebje pri pregledu zazna, da se pripravlja, izvršuje oziroma je bilo izvršeno kaznivo dejanje, o tem nemudoma obvesti VNC in policijo. Kadar varnostno osebje oceni, da bi z ukrepanjem ogrozilo lastno življenje ali življenje ljudi, ne ukrepa samo, temveč o tem nemudoma obvesti VNC, ki pošlje dodatno pomoč. Varnostno osebje zavaruje kraj dogodka in počaka na prihod policije. Objekta ne zapušča do zaključka vseh postopkov oziroma do preklica.

8. Obveščanje in poročanje osebam naročnika

V primeru, da VNC prejme signal, ki predstavlja odstopanje od dogovorjenega delovanja oziroma uporabe sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju, o tem nemudoma obvesti osebo naročnika. Obveščanje osebe naročnika se izvede takoj po zaznavi signala alarma z elektronsko pošto (e-mail), kratkim tekstovnim sporočilom (sms) ali telefonskim klicem, za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed oseb naročnika.

V primeru, da varnostno osebje pri pregledu zazna nepravilnost, o tem nemudoma obvesti VNC, ta pa osebo naročnika. Obveščanje osebe naročnika se izvede takoj po zaznavi nepravilnosti, po telefonu, za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed oseb naročnika.

V primeru, da varnostno osebje pri pregledu zazna požar, da se pripravlja, izvršuje oziroma je bilo izvršeno kaznivo dejanje ali kakršni koli drugi škodni ali izredni dogodek, ki bi lahko imel ogrožajoče posledice za ljudi in premoženje, o tem nemudoma obvesti VNC, ta pa osebo naročnika. Obveščanje osebe naročnika se izvede takoj po zaznavi varnostnega dogodka, po telefonu, za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed oseb naročnika.

V primeru, da varnostno osebje pri pregledu zazna požar, da se pripravlja, izvršuje oziroma je bilo izvršeno kaznivo dejanje ali kakršni koli drugi škodni ali izredni dogodek, ki bi lahko imel ogrožajoče posledice za ljudi in premoženje, VNC ali operativno vodstvo o tem poroča osebi naročnika. Poročanje osebi naročnika se izvede, ko so znana vsa dejstva varnostnega dogodka, preko elektronske pošte (e-mail), za uspešno poročanje pa se šteje, ko je poročano vsaj eni izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje. Operativno vodstvo (lahko) poroča tudi na sedež naročnika z navadno pošto.

VNC periodično poroča osebi naročnika o prejetih signalih, obdelavi prejetih signalov in izvedenih ukrepih nanje. Periodično poročanje osebi naročnika se izvaja skladno z dogovorjeno periodiko, preko elektronske pošte (e-mail), za uspešno poročanje pa se šteje, ko je poročano vsaj eni izmed oseb naročnika.

9. Višja sila

Izredne vremenske ali druge razmere, ki lahko vplivajo na delovanje sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju, na delovanje sistemov za prenos alarmnih sporočil ali sistemov za sprejem alarmnih sporočil, predstavljajo dodatno obremenitev za VNC. V tem primeru se lahko alarmna sporočila obdelujejo po prioriteti, glede na stopnjo varnostnega tveganja in ne po času prejema. Zaradi tega se lahko obdelava oziroma ukrepanje na alarmna sporočila zakasni, predvsem na tista z nižjo prioriteto oziroma nižjo stopnjo tveganja.

10. Pritožbeni postopek

Morebitne pritožbe ali reklamacije se lahko 24 ur na dan sporočijo v VNC.

VNC AKTIVA VAROVANJE d.d., Kraljeviča Marka ulica 5, 2000 Maribor
Telefon: 02 300-00-50 / E-pošta: vnc@aktiva.si

11. Veljavnost

Splošni pogoji začnejo veljati z dnem 01.01.2020.