

SPLOŠNI POGOJI UPORABE STORITEV VARNOSTNO-NADZORNEGA CENTRA (VNC)

1. Splošna določila

Aktiva Varovanje d.d. poseduje veljavno licenco za upravljanje z varnostno-nadzornim centrom kategorije II. Varnostno-nadzorni center izvaja storitve v skladu z veljavno zakonodajo in predpisi s področja zasebnega varovanja, pravna podlaga za to pa je zakon o zasebnem varovanju.

S pogodbo za storitev sprejema signalov alarma in intervencije se naročnik dogovori za sprejemanje signalov iz sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju v varnostno-nadzorni center (VNC), za ukrepanje VNC po sprejetih alarmnih signalih in sporočilih o napakah na sistemih ter za ukrepanje varnostnega osebja ob intervenciji na objektu.

Obvezna priloga k pogodbi je odzivni sporazum za sprejem signalov alarma in intervencije. V njem so določene aktivnosti VNC, ki jih naročnik storitve lahko izbira ali spreminja brez drugih posegov v osnovno pogodbo.

2. Aktivnosti VNC

Aktivnosti VNC se delijo v tri kategorije, ki si sledijo v logičnem zaporedju procesa dela (sprejem, obdelava in ukrepanje) in dva nivoja, ki vsebujeta nabor razpoložljivih aktivnosti (osnovne in dodatne).

Osnovne aktivnosti so zajete v pogodbi za storitev sprejema signalov alarma in intervencije, dodatne pa naročnik izbira v okviru odzivnega sporazuma za sprejem signalov alarma in intervencije. Dodatne aktivnosti so vnaprej odobrene s strani pristojnega direktorja izvajalca za pristojno področje in se zaračunajo po veljavnem ceniku.

Aktivnosti:

AKTIVNOST	Osnovna	Dodatna
1. Sprejem		
a. Sprejem alarmnih sporočil	X	
2. Obdelava		
b. Obdelava alarmnih sporočil	X	
c. Filtriranje alarmnih sporočil (z preklicem alarmnega stanja)		X
3. Ukrepanje		
d. Obveščanje varnostnih služb	X	
e. Obveščanje pristojnih služb o varnostnem incidentu	X	
f. Obveščanje naročnika o varnostnem incidentu	X	
g. Poročanje naročniku o varnostnem incidentu	X	
h. Obveščanje naročnika o dogodku		X
i. Preverjanje dogodka pri naročniku		X
j. Periodično poročanje naročniku o dogodkih		X

Dodatno lahko naročnik zaprosi tudi za prilagoditev aktivnosti obdelave in ukrepanja. Takšne zahteve se obravnavajo individualno, od primera do primera, do njihovega izvajanja pa lahko pride zgolj na podlagi odobritve vodje VNC in obojestranskega sklepa, da z obstoječimi aktivnostmi, osnovnimi in dodatnimi ni mogoče doseči ustrezne varnosti ljudi in premoženja na varovanem območju oziroma zadovoljive kvalitete izvajanja storitev. Dodatne zahteve odobri pristojni direktor izvajalca za pristojno področje in se zaračunajo po veljavnem ceniku.

a. Sprejem alarmnih sporočil

VNC sprejema signale alarma iz različnih sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju. Ti sistemi so lahko združeni v eni skupni napravi ali razporejeni po več namenskih napravah, ločujejo pa se glede na vrsto varovanja.

Sprejem signalov alarma se deli na:

- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje požara.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje ropa.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje klica v sili.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje klica v sili iz dvigal.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje vloma.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za javljanje tehnoloških alarmov.
- Sprejem signalov alarma iz sistema za prenos slik videonadzora.

VNC sprejema signale alarma iz različnih sistemov za prenos alarmnih sporočil. Ti sistemi za prenos alarmnih sporočil so klasificirani po času zaznave napake in prenosa sporočila o napaki v razrede (T1 - T6) glede na največji dovoljeni čas prenosa sporočila o napaki, pri njihovi določitvi (izbiri) pa se upoštevajo določene omejitve in priporočila.

Sistemi za prenos alarmnih sporočil lahko uporabljajo eno ali več prenosnih poti:

- Telefonsko omrežje (PSTN)
- Mobilno telefonsko omrežje (GSM)
- Internet (IP)
- Mobilni internet (GPRS)
- Infranet

Sistemi za prenos alarmnih sporočil so klasificirani v razrede:

Razred:	Čas zaznave:	Omejitve in priporočila:
T1	32 dni	Velja za objekte, ki nimajo ustrezne opreme za razred T2.
T2	25 ur	Minimalni standard za protivlomno varovanje. Primerno za objekte, ki uporabljajo eno analogno prenosno pot (PSTN ali GSM).
T3	5 ur	Minimalni standard za aktivno protipožarno zaščito. Primerno za objekte, ki uporabljajo dve analogni prenosni poti (PSTN in GSM).
T3a	1 ura	Primerno za objekte, ki uporabljajo eno digitalno prenosno pot (IP ali GPRS).
T4	180 sekund	Primerno za objekte, ki uporabljajo dve digitalni prenosni poti (IP in GPRS).
T5	90 sekund	Po dogovoru uporabljeno za rizične objekte, ki uporabljajo dve digitalni prenosni poti (IP in GPRS).
T6	20 sekund	Velja za objekte, ki uporabljajo prenosno pot infranet.

b. Obdelava alarmnih sporočil

VNC obdeluje signale alarma po prioriteti, glede na vrsto varovanja.

Po sprejemu signala alarma VNC

- začne s postopkom filtriranja ali
- vzpostavi komunikacijo z ustrezno intervencijsko službo

v naslednjih časovnih rokih po sprejemu alarmnega signala v VNC:

- za požarne alarme: 30s za 90% prejetih signalov;
- za alarme, ki varujejo življenje: 30s za 80% prejetih signalov in 60s za 98,5% prejetih signalov;
- za druge alarme: 90s za 80% prejetih signalov in 180s za 98,5% prejetih signalov.

c. Filtriranje alarmnih sporočil (z 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.

Prosti alarmni signali:

- potrjeni alarmni signali/stanja,
- nekateri alarmni signali/stanja, ki izvirajo iz določenih trgovskih območij,
- alarmni signali, povezani z napakami pri prenosu in
- alarmi za zaščito oseb.

Filtriranje alarmov je proces, pri katerem je signalizirano alarmno stanje namerno zadržano v VNC, da se zaradi preprečevanja nepotrebnih klicev intervencijskih služb njegovo stanje preveri.

Časovne omejitve/zakasnitve filtriranja alarmov

Pri alarmnih signalih/stanjih, kjer se filtriranje alarma 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 210s (120s je najdaljša zakasnitev filtriranja), preden je alarm posredovan intervencijski službi. Filtriranje alarma se lahko začne kadarkoli v okviru časov, navedenih v točki b). Celotno obravnavanje alarma lahko traja največ 210s za 80% prejetih signalov in 300s za 98,5% prejetih signalov. V preostalih 1,5% primerov je dopustno, da so časi obravnavanja alarma daljši od 300s, čeprav je očitno, da morajo ti časi vedno biti kar najkrajši.

Pri alarmnih signalih/stanjih, kjer se filtriranje alarma 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 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 takšno ravnanje VNC omogoči, da preko izgovorjenih besed odgovorne osebe naročnika za varovanje prejme jasno odobritev (z uporabo ustreznih kodnih besed ali števil, katere praviloma naj ne bi presegale 10 znakov) in alarmno stanje označi kot lažen preplah. Alarmno stanje se tedaj preklic in VNC ne posreduje intervencijski službi nikakršnega nadaljnega sporočila.

Takšno ravnanje je predvideno kot dodatna možnost in odgovornim osebam za varovanje omogoča, da prekličejo predajo alarmnega sporočila intervencijski službi in/ali napotitev intervencijske službe, tudi če je ta že v teku.

Opomba: Preklic napotitev intervencijske službe, ko je ta že v fazi izvajanja in se nahaja v bližini objekta oziroma varovane lokacije, ni več mogoč.

Odobritev filtriranja alarma

Obstajata dva načina, kjer bi bilo potrebno preklic alarma odobriti:

- a) Individualna odobritev stranke: Individualno, od primera do primera in v skladu z določenim rutinskim postopkom filtriranja, pri čemer naročnik oziroma njen alarmni sistem komunicira z VNC (uporablja ustrezno kodno besedo ali številke, katere praviloma naj ne bi presegale 10 znakov).

b) Odobritev na podlagi predhodno sklenjenega odzivnega sporazuma: Na podlagi predhodno sklenjenega pisnega sporazuma, v katerem naročnik pooblašča VNC, da lahko nekatere alarmne signale iz alarmnih sistemov označi za takšne, ki jih je mogoče preklicati.

d. Obveščanje varnostnih 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 zakonom o zasebnem varovanju. To so lahko varnostne službe na objektu, intervencijske službe izvajalca varovanja ali intervencijske službe drugih imetnikov licenc.

Obveščanje varnostnih služb zajema informacije o:

- lokaciji sproženega signala (šifra, naziv in naslov varovanega objekta/lokacije),
- vrsti alarma (požarni, ropni, vlomni, ipd.),
- mikrolokaciji proženja (številka in opis cone/linije) in
- morebitnih posebnostih objekta.

Kjer je intervencijskih služb več, se mora operater VNC odločiti za intervencijsko službo, ki je razpoložljiva, ki 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 izvajalca varovanja pa se v tem primeru konča z obveščanjem odgovornih oseb po odzivnem sporazumu.

e. Obveščanje pristojnih služb o varnostnem incidentu

V primeru, da varnostna služba pri pregledu zazna požar, ga poskusi, če je to varno in možno, pogasiti. Kadar varnostna služba oceni, da bi z ukrepanjem ogrozila lastno življenje ali življenje ljudi, ne ukrepa sama, temveč o tem nemudoma obvesti VNC in center za obveščanje. Varnostna služba 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 varnostna služba pri pregledu zazna, da se pripravlja, izvršuje oziroma je bilo izvršeno kaznivo dejanje, o tem nemudoma obvesti VNC in policijo. Kadar intervencijska služba oceni, da bi z ukrepanjem ogrozila lastno življenje ali življenje ljudi, ne ukrepa sam, temveč o tem nemudoma obvesti VNC, ki pošlje dodatno pomoč. Varnostna služba zavaruje kraj dogodka in počaka na prihod policije. Objekta ne zapušča do zaključka vseh postopkov oziroma do preklica.

f. Obveščanje naročnika o varnostnem incidentu

V primeru, da varnostna služba 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 odgovorno osebo naročnika za varovanje.

Obveščanje odgovorne osebe naročnika za varovanje se izvede takoj po zaznavi varnostnega incidenta, po telefonu, za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje.

g. Poročanje naročniku o varnostnem incidentu

V primeru, da varnostna služba 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 odgovorni osebi naročnika za varovanje.

Poročanje odgovorni osebi naročnika za varovanje se izvede, ko so znana vsa dejstva varnostnega incidenta, 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 varovanja z navadno pošto.

h. Obveščanje naročnika o dogodku

V primeru, da varnostna služba pri pregledu zazna nepravilnost, o tem nemudoma obvesti VNC, ta pa odgovorno osebo naročnika za varovanje.

Obveščanje odgovorne osebe naročnika za varovanje se izvede takoj po zaznavi nepravilnosti, po telefonu, za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje.

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 odgovorno osebo naročnika za varovanje.

Obveščanje odgovorne osebe naročnika za varovanje se izvede takoj po zaznavi signala alarma, po telefonu, s tekstovnim sporočilom (sms) ali z elektronsko pošto (e-mail), za uspešno obveščanje pa se šteje, ko je obveščena vsaj ena izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje.

i. Preverjanje dogodka pri naročniku

V primeru, da VNC prejme signal, ki predstavlja odstopanje od dogovorjene uporabe sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju, tega nemudoma preveri pri odgovorni osebi naročnika za varovanje.

Preverjanje pri odgovorni osebi naročnika za varovanje se izvede takoj po zaznavi signala, po telefonu, za uspešno preverjanje pa se šteje, ko je preverjeno pri vsaj eni izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje.

Opomba: če naročnik zahteva preverjanje pri uporabnikih sistemov tehničnega varovanja ljudi in premoženja na varovanem območju, je uporaba gesla priporočena.

j. Periodično poročanje naročniku o dogodkih

VNC periodično poroča odgovorni osebi naročnika za varovanje o prejetih signalih, obdelavah prejetih signalov in izvedenih ukrepih nanje.

Periodično poročanje odgovorni osebi naročnika za varovanje se izvaja skladno z dogovorjeno periodiko, preko elektronske pošte (e-mail), za uspešno poročanje pa se šteje, ko je poročano vsaj eni izmed odgovornih oseb naročnika za varovanje.

3. 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 z nižjo prioriteto, nižjo stopnjo tveganja, zakasni.

4. Pritožbeni postopek

V primeru dodatnih vprašanj, pripomb oziroma pritožb glede opravljanja storitev VNC, se lahko obrnete na:

Aktiva Varovanje d.d.
Kraljeviča Marka ulica 5
2000 Maribor
Telefon: 02 300-00-50
E-pošta: vnc@aktiva.si