

## OBVEŠČANJE KONTAKTNIH IN ODGOVORNIH OSEB NAROČNIKA - SMS/E-MAIL OBVESTILA O DOGODKIH -

### 1. Splošna določila

VNC Aktiva Varovanje d.d. lahko kontaktne ali odgovorne osebe naročnika obvešča tudi preko samodejnih tekstovnih sporočil (SMS) ali elektronske pošte (e-mail). Takšna obvestila zajemajo informacije o dogodkih (alarmnih stanjih), sprejetih iz objektov tehničnega varovanja, pošiljajo pa se takoj po zaznavi v VNC.

### 2. Struktura obvestil

Obvestila so strukturirana tako, da prejemnike na enostaven način informirajo **kje** (naziv objekta), **kdaj** (datum in ura dogodka), **kaj** (vrsta, koda in opis dogodka ter uporabnik) se je zgodilo in kratko opišejo možno ukrepanje.

Elektronska pošta (e-mail)	Kratka tekstovna sporočila (SMS)
<p>Spoštovani,</p> <p>Na &lt;naziv objekta&gt; je bil &lt;datum dogodka&gt; ob &lt;ura dogodka&gt; zaznan &lt;vrsta dogodka&gt; (&lt;koda dogodka&gt; &lt;opis dogodka&gt; ali &lt;uporabnik&gt;).</p> <p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je ukrepal v skladu z odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo, splošnimi pogoji uporabe storitev VNC in veljavnimi postopki ukrepanja.</p> <p>V kolikor želite alarmno stanje preklicati, predlagamo, da kontaktirate VNC (023000050) in poveste geslo za preklic alarmnega stanja.</p> <p>Lep pozdrav, VNC Aktiva Varovanje d.d.</p>	<p>Na &lt;naziv objekta&gt; je bil ob &lt;datum dogodka&gt; &lt;ura dogodka&gt; zaznan &lt;vrsta dogodka&gt; (&lt;koda dogodka&gt; &lt;opis dogodka&gt; ali &lt;uporabnik&gt;).</p> <p>V kolikor želite alarmno stanje preklicati, predlagamo, da kontaktirate VNC (023000050) in poveste geslo za preklic alarmnega stanja.</p> <p>Lep pozdrav, VNC Aktiva Varovanje d.d.</p>

### 3. Vsebina obvestil (oznaka z primerom in opisom)

Oznaka informacije:	Primer:	Opis:
<naziv objekta>	OBJEKT ABC	Skrajšan naziv objekta.
<datum dogodka>	28.03.2018	Datum prejema dogodka v VNC (dd.mm.llll).
<ura dogodka>	03:27:41	Ura prejema dogodka v VNC (uu:mm:ss).
<vrsta dogodka>	VLOMNI ALARM	Skupine dogodkov (požarni alarm, panik alarm, vlomni alarm, sabotaza, napaka, prehitri izklopi, izklopi, odsotnost pravočasnega vklopa, vklop, ipd.). Več v točki 4.
<koda dogodka>	1301001 ali BA01 1	Informacija o dogodku (npr. 130/BA), podsistemu (npr. 1) in coni oziroma uporabniku (npr. 01).
<opis dogodka>	IR PISARNA	Opis prejetega dogodka; v kolikor gre za proženje sistema, predstavlja opis sproženega senzorja.
<uporabnik>	SIMONA BREZNIK	V kolikor ne gre za proženje sistema, temveč za uporabo sistema, predstavlja naziv uporabnika.

#### 4. Vrste in pojasnila dogodkov

##### - PROŽENJE (ELEMENTOV) SISTEMA TEHNIČNEGA VAROVANJA -

<b>Panik alarm</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">proženje panik stikala</a> (npr. tipka, obesek, past za denar, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Izklop pod prisilo</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">izklop pod prisilo</a> (izklop sistema, z uporabo vnaprej dogovorjene napačne kode, ki nakazuje prisilo s strani tretje osebe) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Požarni alarm</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">proženje požarnega senzorja</a> (npr. optični ali ročni javljalec, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Vlomni alarm</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">proženje vlomnega senzorja</a> (npr. senzor gibanja, lom stekla, magnetni kontakt, bariera, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Tehnološki alarm</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">proženje relejskega modula</a> (npr. dvig ali padec temperature, izpad hladilne ali ogrevalne tehnike, izlitje vode, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Sabotažni alarm</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">sabotažo (elementa) sistema tehničnega varovanja</a> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>
<b>Napaka</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">napako v delovanju (elementa) sistema tehničnega varovanja</a> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. <a href="#">V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>

##### - NAPAJANJE (ELEMENTOV) SISTEMA TEHNIČNEGA VAROVANJA -

<b>Izpad napajanja</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">izpad napajanja (elementa) alarmnega sistema</a> (alarmne centrale in pripadajočih žičnih modulov, senzorjev, šifradorjev, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo. <a href="#">V kolikor želite, da o izpadu napajanja obvestimo intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</a>  Prosimo Vas, da preverite delovanje alarmne centrale in pripadajočih žičnih elementov ter lokalnega električnega omrežja / FID stikal, ki se uporabljajo za napajanje alarmne centrale. V primeru, da njihovo delovanje potrdite (sami ali s pomočjo Vašega električarja), Vas prosimo, da obvestite servisno službo, ki Vam vzdržuje / servisira sistem tehničnega varovanja.
<b>Slaba baterija</b>	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <a href="#">slabo stanje baterije / akumulatorja (elementa) alarmnega sistema</a> (alarmne centrale ali pripadajočih brezžičnih modulov, senzorjev, šifradorjev, ipd.) in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo.  Prosimo Vas, da preverite delovanje alarmne centrale ali pripadajočih brezžičnih elementov ter lokalnega električnega omrežja / FID stikal, ki se uporabljajo za napajanje alarmne centrale. V primeru, da njihovo delovanje potrdite (sami ali s pomočjo Vašega električarja), Vas prosimo, da obvestite servisno službo, ki Vam vzdržuje / servisira sistem tehničnega varovanja. Izpad baterije / akumulatorja lahko v brezžičnih elementih, v kolikor to zmorete in s tem ne boste povzročili škode, poskusite vzpostaviti tudi z menjavo baterije / akumulatorja.

**- DELOVANJE SISTEMA ZA PRENOS ALARMNIH SPOROČIL -**

<b>Izpad prenosa</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>izpad prenosa iz objekta (alarmne centrale) do VNC (OBJEKT NI VAROVAN)</b> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo. <b>V kolikor želite, da o izpadu prenosa obvestimo intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. V kolikor Vaš odzivni sporazum obveščanje intervencijske službe, v primeru napake na sistemu za prenos alarmnih sporočil, že vsebuje in želite alarmno stanje (intervencijo) preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</b></p> <p>Prosimo Vas, da preverite delovanje alarmne centrale in prenosnih poti do VNC (PSTN fiksnega telefonskega priključka in/ali GSM mobilnega telefonskega priključka). V primeru, da katero izmed naštetih prenosnih poti uporabljate in njihovo delovanje potrdite (sami ali s pomočjo Vašega ponudnika telefonije / mobilne telefonije) ali v primeru, da ne uporabljate nobene izmed naštetih prenosnih poti (uporabljate IP fiksni internetni priključek in/ali GPRS mobilni internetni priključek), Vas prosimo, da obvestite servisno službo, ki Vam vzdržuje / servisira sistem tehničnega varovanja.</p>
<b>Izpad prenosa iz IP/GPRS komunikatorja</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>izpad prenosa iz objekta (IP/GPRS komunikatorja) do VNC (OBJEKT NI VAROVAN)</b> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo. <b>V kolikor želite, da o izpadu komunikacije obvestimo intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. V kolikor Vaš odzivni sporazum obveščanje intervencijske službe, v primeru napake na sistemu za prenos alarmnih sporočil, že vsebuje in želite alarmno stanje (intervencijo) preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</b></p> <p>Prosimo Vas, da preverite delovanje prenosnih poti do VNC (IP fiksnega internetnega priključka in/ali GPRS mobilnega internetnega priključka). V primeru, da njihovo delovanje potrdite (sami ali s pomočjo Vašega ponudnika interneta / mobilnega interneta), Vas prosimo, da obvestite servisno službo, ki Vam vzdržuje / servisira sistem tehničnega varovanja. Izpad IP fiksnega internetnega priključka lahko, v kolikor to zmorete in s tem ne boste povzročili škode, poskusite vzpostaviti tudi z ponovnim zagonom modema ponudnika interneta.</p>

**- UPORABA SISTEMA TEHNIČNEGA VAROVANJA -**

<b>Izklop uporabnika izven dogovorjenega časa</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>izklop alarmnega sistema izven dogovorjenega časa (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski izklop)</b> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo. <b>V kolikor želite, da o prezgodnjem izklopu obvestimo intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</b></p> <p>Prosimo Vas, da kontaktirate VNC na telefonsko številko 02 300-00-50 in sporočite koliko časa bo sistem tehničnega varovanja ostal izklopljen. V nasprotnem primeru bo obveščanje o odsotnosti vklopa izvedeno čez trideset (30) minut oziroma po preteku obstoječega najkasnejšega vklopa sistema tehničnega varovanja.</p>
<b>Izklop uporabnika</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>izklop alarmnega sistema (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski izklop).</b></p>
<b>Odsotnost vklopa uporabnika do dogovorjenega časa</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>odsotnost vklopa alarmnega sistema do dogovorjenega časa (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski vklop)</b> in ukrepal skladno s splošnimi pogoji, veljavnimi postopki in odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo. <b>V kolikor želite, da o odsotnosti vklopa obvestimo intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</b></p> <p>Prosimo Vas, da kontaktirate VNC na telefonsko številko 02 300-00-50 in sporočite koliko časa bo sistem tehničnega varovanja še ostal izklopljen. V nasprotnem primeru bo obveščanje o odsotnosti vklopa ponovno izvedeno čez trideset (30) minut, nato pa bo nadzor nad izklopi/vklopi, do preteka naslednjega najkasnejšega vklopa sistema tehničnega varovanja umaknjen.</p>
<b>Vklop uporabnika</b>	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal <b>vklop alarmnega sistema (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski vklop).</b></p>