

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) in **kaj** (vrsta, koda in opis dogodka ter uporabnik) se je zgodilo.

Elektronska pošta (e-mail)	Kratka tekstovna sporočila (SMS)
Spoštovani!	
Obveščamo Vas, da smo iz Vašega objekta prejeli dogodek:	
Naziv objekta: <naziv objekta>	<naziv objekta>
Datum dogodka: <datum dogodka>	<datum dogodka>
Ura dogodka: <ura dogodka>	<ura dogodka>
Vrsta dogodka: <vrsta dogodka>	<vrsta dogodka>
Koda dogodka: <koda dogodka>	<koda dogodka>
Opis dogodka: <opis dogodka>	<opis dogodka>
Uporabnik: <uporabnik>	<uporabnik>
Pojasnilo dogodka si lahko ogledate na <povezava>.	<povezava>
Za dodatne informacije smo Vam na voljo 24 ur na dan, na telefonsko številko ali e-poštni naslov v podpisu.	
Lep pozdrav, Varnostno-nadzorni center (VNC) Aktiva Varovanje d.d.	

*Opomba: Dolžina kratkih tekstovnih sporočil (SMS) je omejena s 160 znaki, v primeru uporabe šumnikov pa s 70 znaki ali manj. V ta namen kratka tekstovna sporočila (SMS) vsebujejo samo informacije o dogodku.

3. Vsebina obvestil

Oznaka informacije:	Primer:	Opis:
<naziv objekta>	AVTO SALON KRKA	Skrajšan naziv objekta.
<datum dogodka>	28.03.2018	Datum prejema dogodka v VNC (dd.mm.IIIl).
<ura dogodka>	03:27:41	Ura prejema dogodka v VNC (uu:mm:ss).
<vrsta dogodka>	EOP	Skupine dogodkov (FIR - požarni alarmi, PAN - panik alarmi, ALR - alarmi, TAM - sabotaže, TRB - napake, EOP - prehitri izklopi, OPN - izklopi, LTC - ni vklopa, CLO - vklop, ipd.). Več v točki 4.
<koda dogodka>	4011017 ali OP17 1	Informacija o dogodku (npr. 401/OP), podsistemu (npr. 1) in coni oziroma uporabniku (npr. 17).
<opis dogodka>	PREHITER IZKLOP	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 -

PAN – panik alarm	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal proženje panik stikala (npr. tipka, obesek, past za denar, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
DUR – izklop pod prisilo	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izklop pod prisilo (izklop sistema, z uporabo vnaprej dogovorjene napačne kode, ki nakazuje prisilo s strani tretje osebe) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
FIR – požarni alarm	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal proženje požarnega senzorja (npr. optični ali ročni javljalec, dimni ali CO senzor, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
ALR – vlomni alarm	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal proženje vlomnega senzorja (npr. senzor gibanja, lom stekla, magnetni kontakt, bariera, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
TEH – tehnološki alarm	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal proženje relejskega modula (npr. dvig ali padec temperature, izpad hladilne ali ogrevalne tehnike, izlitje vode, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
TAM – sabotažni alarm	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal sabotažo (elementa) sistema tehničnega varovanja in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.
TRB – napaka	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal napako v delovanju (elementa) sistema tehničnega varovanja in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.

- DELOVANJE (ELEMENTOV) SISTEMA TEHNIČNEGA VAROVANJA -

LPT – Izpad 220V AC napajanja	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izpad napajanja (elementa) sistema tehničnega varovanja (alarmne centrale in pripadajočih žičnih modulov, senzorjev, šifradorjev, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji. V kolikor želite, da izpad preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. 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.
LBT – Slabo stanje baterije	Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal slabo stanje baterije / akumulatorja (elementa) sistema tehničnega varovanja (alarmne centrale ali pripadajočih brezžičnih modulov, senzorjev, šifradorjev, ipd.) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji. V kolikor želite, da izpad preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. 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 -

NOT – izpad prenosne poti (PTS)	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izpad komunikacije z alarmno centralo (alarmna centrala ne komunicira z VNC) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji. V kolikor želite, da izpad preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. V kolikor je v Vaš paket vključeno tudi obveščanje intervencijske službe in želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</p> <p>Prosimo Vas, da preverite delovanje alarmne centrale in prenosnih poti do VNC (PSTN fiksne 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>
IKI – izpad prenosne poti (IP/GPRS)	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izpad komunikacije z IP/GPRS komunikatorjem (IP/GPRS komunikator ne komunicira z VNC) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji oziroma o alarmu obvestil intervencijsko službo, ki bo preverila stanje na objektu. V kolikor želite, da izpad preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50. V kolikor je v Vaš paket vključeno tudi obveščanje intervencijske službe in želite alarmno stanje preklicati (z geslom), je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</p> <p>Prosimo Vas, da preverite delovanje prenosnih poti do VNC (IP fiksne 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 fiksne 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 -

EOP – prezgodnji izklop sistema	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izklop sistema tehničnega varovanja izven dogovorjenega časa (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski izklop) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji. V kolikor želite, da izklop preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</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 dve (2) uri oziroma po preteku obstoječega najkasnejšega vklopa sistema tehničnega varovanja.</p>
OPN – izklop sistema	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal izklop sistema tehničnega varovanja (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski izklop).</p>
LTC – odsotnost pravočasnega vklopa sistema	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal odsotnost vklopa sistema tehničnega varovanja do dogovorjenega časa (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski vklop) in ukrepal skladno z veljavnimi postopki, odzivnim sporazumom za sprejem signalov alarma in intervencijo ter splošnimi pogoji. V kolikor želite, da odsotnost vklopa preverimo z intervencijsko službo, je potrebno kontaktirati VNC na telefonsko številko 02 300-00-50.</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 dve (2) uri, nato pa bo nadzor nad izklopi/vklopi, do preteka naslednjega najkasnejšega vklopa sistema tehničnega varovanja umaknjen.</p>
CLO – vklop sistema	<p>Varnostno-nadzorni center (VNC) je zaznal vklop sistema tehničnega varovanja (s strani uporabnika ali sistema – avtomatski vklop).</p>
