

SPLOŠNI POGOJI STORITEV VNC

Splošna navodila in navodila za protivolne alarmne sisteme

V primeru kateregakoli sprejetega alarmnega signala s katerega koli varovanega objekta mora biti operaterju jasno razvidno iz kartoteke ali zaslona, koga je potrebno aktivirati v primeru potrebe po intervenciji na objektu: intervencijsko službo, policijo, gasilce, odgovorne osebe naročnika za varovanje objekta, drugi VNC oziroma nadzorno sobo intervencijske službe. Kjer je možnosti več se mora operater odločiti za intervencijsko službo ki je razpoložljiva, ki je objektu najbližja in ki bo po njegovi presoji najhitreje prišla na objekt.

Odgovorne osebe naročnika za varovanje objekta

Naročnik je dolžan navesti odgovorne osebe naročnika za varovanje posameznega objekta. Odgovorna oseba naročnika za varovanje objekta je tista oseba, ki ima pooblastilo naročnika, da ga zastopa v primerih škodnih dogodkov na objektu (vlom, požar, rop), ki bo obveščana o vseh nepravilnostih na objektu, tudi o nevklopljenosti sistema in o prezgodnjih izklopih. Za vsak objekt naročnik navede vsaj tri odgovorne osebe z imenom in priimkom, naslovom in telefonskimi številkami za komuniciranje (najbolje mobilne telefonske številke). Odgovorne osebe bodo ob potrebah klicane iz VNC po posredovanem vrstnem redu, dokler problem ne bo zadovoljivo rešen. Možno je ločiti odgovorne osebe za škodne dogodke in odgovorne osebe za nepravilnosti (nevklopljenost sistema in podobno). Naročnik se obvezuje, da bo spremembe odgovornih oseb takoj in kot zaupno informacijo sporočal izvajalcu.

Sprejem alarmnega signala in obveščanje

Operater VNC mora takoj po sprejetem alarmnem ali drugem signalu, na katerega se izvaja intervencija, nemudoma, najkasneje v isti minuti, obvestiti pristojno intervencijsko službo o:

- objektu, kjer je sprožen alarm, s šifro, nazivom in naslovom objekta,
- vrsti alarma z oznako (vlomni, klic v sili, požarni, ropni),
- coni oziroma liniji alarma s številko linije in z opisom
- morebitnih posebnostih objekta ali, ko gre za storitev prenos signala alarma in obveščanje, pristojno odgovorno osebo o:
- objektu, kjer je sprožen alarm z nazivom in naslovom objekta,
- vrsti alarma z oznako (vlomni, požarni),
- coni oziroma liniji alarma z opisom.

Operater evidentira čas obveščanja pristojne intervencijske skupine ali odgovorne osebe v primerih, ko obveščanje ni izvedeno takoj v isti minuti po sprejemu alarma, s podatki in poročilom o razlogu zamika (npr. filtriranje alarmnega signala).

Predaja alarmnega sporočila

Javljanje vseh alarmnih sporočil za ropno, požarno in vlomno varovane objekte v vseh varnostnih sektorjih, kjer je poleg intervencijske enote še kakšna druga enota (obhodna služba, skupina za prevoz gotovine in/ali za odvode dnevnih izkupičkov) dosegljiva po radijski zvezi je obvezno po radijski zvezi. To ne velja za preverjanja, za javljanje tehnoloških alarmov in za druge (podobne) potrebe.

Pri javljanju alarmnih sporočil je definiranje objekta obvezno izvesti tudi s šifro iz šifranta objektov, ne le z nazivom in naslovom objekta.

Intervencija prihod na objekt

Intervencijska skupina javi svoj položaj VNC, ko je v neposredni bližini objekta, na katerega izvaja intervencijo in ostane na zvezi toliko časa, da izvede pregled in ugotovi stanje objekta. Če je ima zvezo z VNC preko mobilnega telefonskega omrežja, klica do ugotovitve stanja ne sme prekiniti, na zvezi mora ostati do končne ugotovitve stanja objekta. Podatki, ki jih mora posredovati VNC so:

- kaj se je zgodilo na objektu (škodni dogodek, vrsta in obseg škode, možni razlog sprožitve alarma ipd);
- kdo je povzročil škodni dogodek (storilec na objektu, storilec zadržan, storilec pobegnil, po možnosti z osebnim opisom in z drugimi podatki, storilca ni na objektu).

Operater VNC evidentira čas prihoda prve intervencijske skupine na objekt in ugotovitve, ki jih ta sporoči, po potrebi takoj obvešča o dogodku policijo, Center za obveščanje, odgovorne osebe za objekt, vodjo ali dežurnega vodjo Varnostnega sektorja in/ali druge osebe, odvisno od dogodka, evidentira tudi vsa nadaljnja sporočila in sporočila drugih intervencijskih služb in jih posreduje na pristojna mesta. Na koncu operater VNC evidentira čas odhoda zadnje intervencijske skupine z objekta in v zaznamkih v elektronskih bazah podatkov zbere vse pridobljene informacije o dogodku.

Preklic alarma

Obstajata dva načina preklica alarma:

- Individualna odobritev preklica s strani naročnika
- Individualno od primera do primera v skladu z določenim rutinskim postopkom filtriranja, pri čemer naročnik/uporabnik oziroma njegov alarmni sistem komunicira z VNC (uporablja ustrezno kodno besedo ali številke) in po načelu od t'primera do primera t' potrjuje, da poziv intervencijske službe ni potreben. Komunikacija, kjer naročnik/uporabnik ali njegov alarmni sistem povzroči signal za napačno delovanje za VNC in potrdi, da je alarmni sistem napačno deloval in je zaradi tega potrebno signalizirano alarmno stanje izločiti in ga ne posredovati intervencijski službi, je primer individualne odobritve preklica s strani stranke.

Odobritev preklica na osnovi predhodno sklenjenega pisnega sporazuma Predhodno sklenjen pisni sporazum, v katerem stranka trajno pooblašča VNC podjetja za varovanje, da lahko označi nekatere alarmne signale iz alarmnih sistemov za takšne, da jih je možno preklicati.

Če VNC, še preden je bila obveščena intervencijske služba, prejme signal, ki ga lahko identificira kot signal za napačno delovanje, tedaj VNC lahko označi takšno alarmno stanje kot lažni preplah. V skladu z dejstvom, da je tedaj alarmno stanje preklicano, intervencijska služba ni obveščena.

Za napačno delovanje, ki ne zahteva izvedbe intervencije niti filtriranja alarma, štejejo alarmni signali, sproženi tik pred izklopom ali tik po vklopu sistema tehničnega varovanja, če VNC sprejme signal izklopa (in vzpostavitev normalnega stanja reset sistema) najkasneje v 60-ih sekundah po sprejetem alarmnem signalu.

Naročnik in izvajalec se dogovorita o uporabi postopkov za overitev izmenjave zaupnih informacij pri nadziranju protivlomno varovanih objektov in tedaj, ko je to primerno tudi pri ostalih vrstah sistemov: za zaupno šteje tisto pisno sporočilo, ki je ustrezno označeno in od naročnika do operaterja VNC pride zapečateno v kuverti in tisto, ki na VNC pride po elektronski pošti PGP kodirano. Za zaupno predano sporočilo šteje tudi telefaksirano sporočilo na telefonsko številko 02 300 00 51. Z veljavnimi gesli in kodami je moč podatke zaupne narave VNC sporočiti tudi po telefonu. K zaupnim informacijam sodijo spremembe ali odstranjevanja časovnih nastavitvev, preklic alarmnih stanj ter imena in naslovi odgovornih oseb in uporabnikov. Odobritev preklica alarma je možna, ko uporabnik ali njen alarmni sistem povzroči signal za napačno delovanje in potrdi, da je alarmni sistem napačno deloval in je zaradi tega potrebno signalizirano alarmno stanje izločiti in ga ne posredovati intervencijski službi, če naročnik oziroma uporabnik uporablja ustrezno kodno besedo ali številke (šifro). Tako VNC prejme jasno odobritev (z uporabo ustreznih kodnih besed ali števil) preko izgovorjenih besed uporabnika in alarmno stanje je možno označiti kot lažen preplah. Alarmno stanje se tedaj prekliče in nikakršnega nadaljnega sporočila VNC ne posreduje intervencijski službi.

Časovni roki

Če z naročnikom ni določeno drugače, mora operater vzpostaviti komunikacijo z ustrezno intervencijsko službo ali začeti s postopkom filtriranja po naslednjih časovnih rokih po sprejemu alarmnega signala v VNC: za alarme za zaščito oseb (ropni sistemi in klic v sili): v 30-ih sekundah za ostale alarme (protivlomni): v 60-ih sekundah.

Obveščanje naročnika

Med filtriranjem alarma lahko VNC skuša poklicati uporabnike na varovanih območjih in/ali odgovorne osebe naročnika preko telefona, če je to z varnostnega vidika sprejemljivo ali

smiselno, in/ali sprejemati vstopne telefonske klice uporabnikov. Tako VNC lahko prejme jasno odobritev (z uporabo ustreznih kodnih besed ali števil) preko izgovorjenih besed uporabnika in alarmno stanje je možno označiti kot lažen preplah. Alarmno stanje se tedaj prekliče in nikakršnega nadaljnjega sporočila VNC ne posreduje intervencijski službi.

Odgovornih oseb naročnika v primeru lažnega alarma VNC ne obvešča, razen če ni drugače določeno v Odzivnem sporazumu, Načrtu varovanja, v Evidenčni listi ali z drugim navodilom.

Požarni alarmni sistem

Signali požarnega alarmnega sistema so prednostni in se morajo jasno razlikovati od ostalih alarmnih obvestil vsaj vizualno. Signale požarnega sistema je potrebno posredovati brez kakršnihkoli zakasnitev in brez postopkov filtriranja. Operater mora vzpostaviti stik z nadzorno sobo ustrezne intervencijske službe v roku 30 sekund po sprejetem alarmnem signalu. V vseh primerih, kjer čas med prejemom signala in prenosom informacij intervencijski (gasilski) službi presega 180 sekund, je potrebno izdelati pisno poročilo z opisom okoliščin in opravljenih ukrepov.

Alarmni sistemi za varovanje oseb

Operater mora, če ni dogovorjeno drugače, vzpostaviti komunikacijo z nadzorno sobo ustrezne intervencijske službe oziroma pričeti s postopkom filtriranja za alarme, ki varujejo življenja v 30-ih sekundah po prejemu alarmnega signala v VNC. Ti časi ne vključujejo kakršnihkoli zakasnitev zaradi usklajevanja z zahtevami intervencijskih služb.

Posebno navodilo za ukrepanje ob ropu (PANIK)

Postopek: Takoj obvestiti pristojni OKC Policije in posredovati natančne podatke o lokaciji kraja ropa oziroma sproženega alarmnega signala. Na objekt poslati pristojno in druge dosegljive intervencijske skupine in jih opozoriti, da ne smejo vstopati v objekt oziroma da se mu ne smejo približati bolj kot na razdaljo, s katere lahko varno nadzirajo dogajanje na vhodih in pristopih v in k objektu; druge intervencijske skupine so lahko vsaka intervencijska skupina, skupina za pobiranje dnevnih izkupičkov in skupina za prevoz vrednostnih pošiljk, ki je v bližini objekta in jo lahko VNC, dežurni operativec ali pristojni vodja PE uporabi za interveniranje po teh navodilih. O intervenciji obvestiti dežurnega operativca in pristojnega direktorja PE. Ves čas biti na zvezi z intervencijskimi skupinami na objektu, dajati potrebne informacije, jih voditi po navodilih pristojnih in zapisovati sporočila sprejeta z objekta. V primerih ropnega alarma so po navodilih VNC, dežurnega operativca in pristojnega vodje PE dolžni ukrepati vsi zaposleni v Poslovnem sistemu Varnost Maribor, ki so v bližini objekta, ki jih tja pošlje VNC in ki delajo na področjih ob možnih poteh bega storilcev s kraja dogodka. Vsi obveščeni morajo poostriti pozornost na sumljive osebe, vozila in dogodke in o vsem takoj obveščati VNC. V nejasnih situacijah, ko ni dovolj podatkov in intervencijske skupine nimajo dobrega pregleda nad situacijo v objektu, pri odločitvi lahko pomagajo dodatne informacije, ki jih pridobi operater VNC s klicem na objekt. V primeru tudi najmanjšega

dvoma je obvezno končne ukrepe izvesti kot v primeru ropa. V primeru rop ali drugega dogodka, ob katerem je potrebno obveščanje policije (uporaba ukrepov varnostnika ipd), operater VNC še enkrat obvesti policijo, če patrolja že ni na objektu, o vrsti dogodka in zahteva intervencijo. Operater obvesti dežurnega operativca in pristojnega vodjo PE in napravi zaznamek v program za sprejem in obdelavo signalov in v Poročila o izrednih dogodkih. Ko intervencijska skupina in operater VNC ocenita, da je dovolj ukrepanje intervencijske skupine brez policije, se o tem po zvezah obvestita, vendar intervencijska skupina kljub temu ukrepa skrajno previdno. Če je ukrepanje intervencijske skupine zadostno, operater VNC prekliče intervencijo policije, obvesti dežurnega operativca / pristojnega vodjo PE in napravi zaznamke kot v prejšnji točki. V primeru namerno ali iz malomarnosti sproženih alarmnih signalih operater VNC zahteva od odgovorne osebe ali drugega uporabnika na objektu, da o lažnem alarmu osebno obvesti intervencijsko skupino zunaj objekta, sam pa jo po zvezi obvesti o stanju na objektu. Ko je bil neupravičeno sprožen alarm (iz malomarnosti ali namerno) operater napravi zaznamke kot v prejšnjih točkah in opozori intervencijsko službo, da izpolni obrazec Poročilo o sproženem alarmu in opravljeni intervenciji, ki je obvezno, ker je podlaga za fakturo naročniku.

Klic v sili

Razlika med ropnim varovanjem (PANIK) in Klicem v sili je v tem, da v primeru klica v sili policijo pokličemo šele takrat, ko pristojna intervencijska služba ugotovi, da je to res potrebno.

Video nadzorni sistem

Stik z intervencijskimi službami je potrebno vzpostaviti samo tedaj, če je na zaslonu(ih) videonadzornega sistema opaženo stanje, ko je njihov obisk potreben. Operater VNC mora biti vedno zmožen intervencijskim službam opisati razlog(e) za zahtevo po njihovem obisku, ki mora biti v VNC tudi zabeležen. V primerih, ko video zasloni v VNC neprekinjeno prikazujejo prenos slik preko videonadzornega sistema, mora vsaj en operater spremljati ta prenos in ocenjevati informacije, prejete preko teh video zaslonov.

V primerih, ko video zasloni v VNC prikazujejo prenos slik običajno samo v odgovor na odkritje dogodka, mora operater pričeti z ocenjevanjem informacij s prejetih slik v roku 90-ih sekund.

Sabotažni alarmi

Ko je signal sabotažnega alarma sprejet v času, ko je sistem tehničnega varovanja na objektu izklopljen, operater VNC alarmno sporočilo naslovi na odgovorne osebe/uporabnike na varovanem objektu. Ob vsakem dvomu, ob varnostno relevantni potrebi in na zahtevo odgovornih oseb obvešča tudi pristojno intervencijsko službo in servisno službo Varnost Maribor d.d. V času vklopljenosti sistema tehničnega varovanja je postopek enak kot v primeru vlomnih alarmnih signalov.

Tehnološki alarmi

Ko za sprejete tehnološke alarmne signale (izlivi tekočin, prisotnost plinov ipd) ni posebnih navodil operaterji VNC ravnajo po splošnih navodilih in navodilih za protivlomne sisteme.

Zaupna izmenjava podatkov

Zaupne informacije v zvezi z varovanjem objekta so vse informacije, ki jih vsebujejo Pogodbe, Odzivni sporazumi, Evidenčne liste objektov, Načrti varovanja oziroma Načrti dela ter vse informacije, ki jih VNC v zvezi z varovanjem objektov zbira v svojih podatkovnih bazah, predvsem pa v to kategorijo podatkov sodijo spremembe časovnih nastavitvev ali odstranjevanja časovnih nastavitvev, preklic alarmnih stanj ter imena in naslovi uporabnikov.

Pri nadzoru nad objekti in tudi ob drugih potrebah varovanja premoženja morajo biti določeni postopki za overovitev izmenjave zaupnih informacij med VNC in naročnikom. O podrobnosti se je potrebno sporazumeti z vsakim naročnikom posebej.

Za overovitev lahko služi uporaba gesel ali kod.

Za zaupno šteje tisto pisno sporočilo, ki je ustrezno označeno in od naročnika do operaterja VNC pride zapečateno v kuverti in tisto, ki na VNC pride po elektronski pošti PGP kodirano. Za zaupno predano sporočilo šteje tudi telefaksirano sporočilo na telefonsko številko 02 300 00 51. Predvsem je to pomembno za pošiljanje gesel in kod.

Z veljavnimi gesli in kodami je moč podatke zaupne narave VNC sporočati tudi po telefonu.

Vsa zaupna dokumentacija, ki ni več potrebna, mora biti uničena na varen način, npr. z razrezom.

Nadziranje vklopov in izklopov

Kjer je zahtevano nadziranje vklopov in izklopov alarmnega sistema, je v pisni obliki z naročnikom potrebno določiti najkasnejše čase vklopov in najzgodnejše čase izklopov za vsak dan v tednu in za praznične dni posebej in to tudi dokumentirati. V VNC mora biti jasna predstavitev signalov za vklop in izklop med sprejetimi signali z objektov.

Če so sklenjeni sporazumi, ki dopuščajo spremembe, je te spremembe potrebno opraviti s pomočjo dogovorjene zaupne izmenjave podatkov in jih tudi dokumentirati (zabeležiti). Vse čase vklopa in izklopa alarma za nadzorovane sisteme je potrebno zabeležiti, razen v primerih, ko je določeno drugače.

Vklopni časi trezorjev in bankomatov v poslovalnicah bank ne smejo imeti takšnih vklopnih časov, kot jih imajo poslovalnice. Če ti časi niso z evidenčno listo ali drugim veljavnim dokumentom posebej predpisani in drugačni, kot so vklopni časi poslovalnice, velja, da

morajo biti vsaj pol ure krajši, kot je delovni čas bančnega (ne pa servisnega) osebja v poslovalnici, še najbolje pa je, če so v SIMSII določeni s formulo ALL 00:00 do 00:00 (23:59).

Nadzor vklopov

Če alarmni sistem ni bil vklopljen ob zadnjem, z naročnikom dogovorjenem času, mora operater VNC skušati vzpostaviti stik z uporabnikom na varovanem območju in z njim ali z odgovornimi osebami za objekt poiskati vzrok tega. Ustrezne intervencijske službe, če ni drugače določeno, ni potrebno obvestiti, razen če odgovori uporabnikov ne povzročajo suma.

Postopek ob signalu NI VKLOPA: Klic na objekt, vpis v komentar kdo je na objektu in koliko časa misli ostati. Delovni čas se NE prestavi na naslednji delovni dan, lahko se prestavlja samo v okviru dobljene informacije, vendar je dovolj eno preverjanje, podaljševanja delovnega časa po prvem preverjanju ni potrebno več preverjati s klici na objekt. To ne velja za banke in tiste objekte, kjer so v veljavi posebna navodila v zvezi z vklopi in izklopi sistemov.

Nadzor izklopov

Če se alarmni sistem izklopi več kot 30 minut pred najzgodnejšim časom, dogovorjenim z odjemalcem, je potrebno nemudoma obvestiti odgovorno osebo naročnika in na objekt poslati ustrezno intervencijsko enoto.

Če se alarmni sistem izklopi v roku 30 minut pred najzgodnejšim časom, dogovorjenim z odjemalcem, mora operater VNC poskušati vzpostaviti stik z uporabnikom na varovanem območju ali z odgovorno osebo in poiskati vzrok tega. Ustrezne intervencijske službe, če ni drugače določeno, ni potrebno obvestiti, razen če odgovori uporabnikov ne povzročajo suma.

Najzgodnejši čas za izklop je nazivni čas izklopa, ki ga določi odjemalec minus toleranca, ki jo potrebuje VNC. O tem mora biti odjemalec obveščen. Toleranca VNC znaša 30 minut.

Dogovorjen čas izklopa mora biti dosežen bodisi z izboljšanim nadzorom bodisi ga je potrebno spremeniti v skladu z dejansko prakso.

Servisni posegi na objektih. Operaterji VNC niso pooblaščen za pošiljanje serviserjev na objekte: izvajajo le postopke obveščanja. Obvestijo odgovorno osebo za objekt, da je na objektu napaka, ki je operater, intervent, vzdrževalci, odgovorne osebe (...) ne morejo odpraviti. Obvestijo serviserja, da odgovorna oseba dovoli in / ali želi servisni poseg na objektu.

V posebnih primerih, ki odstopajo od predvidenih, operater zahteva odločitev direktorja ali operativnega vodje v PE ali dežurnega operativca.

Izpadi napajanja na varovanih območjih. Posebno pozornost morajo operaterji VNC posvečati tudi izpadom napajanja centrale varnostnega sistema na objektu. Ob izpadu

omrežne napetosti, ko sistem še normalno deluje z rezervnim (baterijskim) napajanjem, je potrebno izpad najprej preveriti in ob sumljivih okoliščinah ali pa ob daljšem trajanju o težavi obvestiti odgovorne osebe.

Ob izpadu baterijskega napajanja je potrebno o težavi takoj obvestiti odgovorne osebe, v primerih, ko je baterijsko napajanje edino (ko istočasno ni omrežne napetosti) pa je potrebno ravnati kot v drugih primerih izpada varnostnega sistema (prekinitev zvez ali prenehanje delovanja sistema).

Ukrepanje pri napakah ob prenosu signalov

Sistemi za prenos alarma so klasificirani po času zaznave napake in prenosa sporočila o napaki v razrede glede na največji dovoljeni čas prenosa sporočila o napaki:

Razred T1 ... čas prenosa 32 dni za objekte, ki nimajo ustrezne opreme za razred T2
Razred T2 ... čas prenosa 25 ur minimalni standard za priklop objektov s protivlomnim sistemom
Razred T3 ... čas prenosa 300 minut minimalni standard za aktivno protipožarno zaščito
Razred T4 ... čas prenosa 180 sekund.....za objekte s podpornim sistemom v omrežju GSM
Razred T5 ... čas prenosa 90 sekundza objekte s podpornim sistemom z IP modemom
Razred T6 ... čas prenosa 20 sekundTUS, Infranet

Način ukrepanja ob zaznavi oziroma ob sprejemu sporočila o napaki je odvisen od klasifikacije sistema.

Razred T1: V programu za sprejem signalov in nadzor nad objekti (SIMSII) uporabljamo programsko nastavitve, ki šteje kot test prenosne poti med objektom in sprejemnikom na VNC vsak sprejet signal z objekta. Za objekte, kjer ni mogoče programirati tega testa, ki bi ga pošiljala centrala na objektu, se je potrebno z naročnikom (glede na navade uporabnikov) dogovoriti o največjem dovoljenem času prenosa sporočila o napaki sistema za prenos alarma (iz časovnega razpona od 25 ur do 32 dni), v katerem bomo izvajali nadzor nad sprejemom signalov.

Razred T2: Programiranje testnega signala, ki se pošilja s centrale na objektih enkrat dnevno, je obvezen za vse objekte, ki imajo sprejem signalov na VNC Varnost Maribor d.d. in kjer centrale na objektih to omogočajo.

Ukrepanje ob sprejemu sporočila o napaki sistema za prenos alarma za oba razreda: preizkus sistema in pregled objekta s pomočjo uporabnikov, odgovornih oseb ali intervencijskih enot, kjer je to možno in dogovorjeno, ob neuspelem preizkusu sistema prenosa signalov takojšnje obveščanje odgovornih oseb za objekt in pristojnega ali dežurnega operativca izvajalca in obveščanje ustrezne servisne službe kjer je tako dogovorjeno, če je pristojna servisna služba iz PS Varnost Maribor d.d. se obvešča dežurnega serviserja telefonsko, servisno službo pa pisno na predpisan način v informacijskem sistemu.

Razred T3: Testni signal oziroma signaliziranje nepravilnosti na prenosni poti v času, ki ne sme biti daljši od štirih ur za objekte z aktivno protipožarno zaščito, vendar ne za objekte z veliko ali zelo veliko požarno ogroženostjo.

Ukrepanje ob sprejemu sporočila o napaki sistema za prenos alarma: takojšnji pregled objekta in preizkus sistema: a.) s pomočjo uporabnikov v delovnem času objekta, b.) s pomočjo odgovornih oseb izven rednega delovnega časa objekta, c.) kjer je tako dogovorjeno in dovoljeno z intervencijsko enoto ves čas; ob neuspelem preizkusu sistema prenosa signalov takojšnje obveščanje odgovornih oseb za objekt, pristojnega ali dežurnega operativca izvajalca in servisno službo izvajalca, kjer je tako dogovorjeno.

Razred T4: Redundančna pot za prenos signalov z varovanega objekta je GSM omrežje. Pozivnik zagotavlja brezžični medij za prenos signala ob izpadu stacionarne telefonije in istočasno tudi varuje (tipa) osnovni medij prenosa. Ukrepanje ob sprejemu sporočila o napaki sistema za prenos alarma: Ob sporočilu IZPAD STACIONARNE TELEFONIJE na objekt poslati intervencijsko enoto in ukrepati kot ob izpadu samodejno preverjane - nadzorovane (TUS) linije. Sporočilo IZPAD GSM OMREŽJA ali NAPAKA GSM OMREŽJA pride po stacionarni telefonski liniji, sistem za prenos signalov deluje in objekt je varovan. Trenutno ne deluje rezervni medij za prenos signala. Ukrepanje načeloma ni potrebno, ker je tudi vzpostavitev normalnega stanja pričakovana kmalu po izpadu. Če ne pride do vzpostavitve omrežja in če je iz drugih podatkov razvidno, da GSM omrežje na področju problematičnega objekta ne deluje, je potrebno obvestiti dežurnega operativca, da objekt nima rezervne poti prenosa signala alarma. O izpadu se obvesti tudi servisno službo (pisno in elektronsko, po potrebi ali na zahtevo dežurnega operativca tudi dežurnega serviserja.

Razred T5: Redundančna pot za prenos signalov z varovanega objekta je medmrežje. IPAC modul zagotavlja medij za prenos signala ob izpadu stacionarne telefonije in istočasno tudi varuje (tipa) osnovni medij prenosa.

Ukrepanje ob sprejemu sporočila o napaki sistema za prenos alarma: Sporočilo IZPAD PRENOSA, poslano iz IP sprejemnika v SIMSII je ALARM. Izvede se intervencija na objekt in postopa se kot ob izpadu nadzirane (TUS) telefonske linije. sporočilo IZPAD MREŽE poslano na sprejemnik signalov (ADEMCO 685) pride po stacionarni telefonski liniji, sistem za prenos signalov deluje in objekt je varovan. Trenutno ne deluje rezervni medij za prenos signala. Ukrepanje načeloma ni potrebno, ker je tudi vzpostavitev normalnega stanja pričakovana kmalu po izpadu. Če ne pride do vzpostavitve omrežja in če je iz drugih podatkov razvidno, da medmrežje ne deluje, je potrebno obvestiti dežurnega operativca, da objekt nima rezervne poti prenosa signala alarma. O izpadu se obvesti tudi servisno službo (pisno in elektronsko, po potrebi ali na zahtevo dežurnega operativca tudi dežurnega serviserja.

Razred T6: Poti prenosa se samodejno preverjajo, sprejemnik takoj signalizira nepravilnost na prenosni poti kot napako.

Ukrepanje ob sprejemu sporočila o napaki sistema za prenos alarma: Sporočilo o napaki prenosa (PREKINITEV) je ALARM. Izvede se intervencija na objekt; na objektu se zagotovi varovanje do vzpostavitve normalnega delovanja varnostnih sistemov, o dogodku se obvestijo odgovorne osebe naročnika in ustrezna servisna služba, kjer je tako dogovorjeno.

Pri požarnih alarmnih sistemih, sistemih za varovanje oseb in nadzornih sistemih s televizijo zaprtega kroga je odjemalca in/ali odgovorno družbo za sistem prenosa, kjer je tako dogovorjeno, o kakršnikoli napaki pri prenosu potrebno obvestiti v najkrajšem času.

Kjer je iz alarmnega sistema v izklopljenem stanju sprejeta napaka pri prenosu ali motnja, mora operater VNC skušati vzpostaviti stik z uporabnikom na varovanih območjih ali z odgovorno osebo naročnika in tako ugotoviti verjetni vzrok. Intervencijske službe ni potrebno obveščati, razen če odgovori prej omenjenih stikov niso sumljivi.

Pri napaki pri prenosu ali motnji, signalizirani iz samodejnega vklopljenega alarmnega sistema, intervencijske službe ne obveščamo, razen če napaka vztraja dalj kot 60 s. To določilo ne velja pri alarmnih sistemih, opremljenih z alarmno tipko (protiropni sistemi in klic v sili) in jih ni nujno upoštevati pri ostalih sistemih, če je tako dogovorjeno z naročnikom ali intervencijsko službo.

VNC mora evidentirati vse napake pri prenosu in njihovo trajanje.

Vsak signal, ki identificira napako pri prenosu ni alarmni signal in zato ne more biti označen kot signalizirano alarmno stanje. Sporočilo o napaki pri prenosu signalov je v programu za sprejem signalov razvrščeno na 7. kriterij (sporočilo, ki ga mora obdelati operater, na ekranu grafično prikazano z modro barvo, brez zvočnega signala). Kot alarmne signale je nujno obravnavati tista sporočila o napakah pri prenosu signalov, ki jih kot take določa to navodilo.

Pritožbeni postopek

V kolikor imate kakšna dodatna vprašanja, pripombe oziroma pritožbe glede opravljanja storitev VNC Varnost Maribor d.d., se lahko obrnete na:

Varnost Maribor d.d.

Kraljeviča Marka ul. 5
2000 Maribor

Sebastjan Kunčnik

Vodja VNC in intervencije

Tel.: 02/ 230 30 16

E-pošta: sebastjan.kuncnik@varnost.si