

Stebėjimo ir reagavimo paslaugų teikimo taisyklės

EAP-NSR/070905/V1

1. Bendrosios nuostatos

1.1. Taikymo sritis

1.1.1. Šios taisyklės reglamentuoja stebėjimo ir reagavimo paslaugų teikimo tvarką Objektuose, kurių atžvilgiu UAB saugos tarnyba „Argus“ yra sudariusi stebėjimo ir reagavimo paslaugų sutartis su Užsakovu.

1.2. Sąvokos

1.2.1. **Centralė** – pagrindinė Sistemos dalis, įrengta Objekte, kuri formuoja ir perduoda į Vykdytojo CSP laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangų siųstuvu, ar kita ryšio priemone atitinkamus signalus.

1.2.2. **Centrinis stebėjimo pultas** (toliau vadinama – CSP) – specializuota Vykdytojo radiobanginė, moderninė, kompiuterinė ir programinė įranga Vykdytojo patalpose, priimanči ir apdorojanti iš Objekte įrengtos Sistemos gaunamus signalus, kuriuos stebi ir perduoda būtiną informaciją GRG visą parą budintys atsakingi Vykdytojo CSP operatoriai.

1.2.3. **Ijungimo signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Sistemos įjungimą.

1.2.4. **Išjungimo signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Signalizacijos sistemos išjungimą.

1.2.5. **Priverstinio išjungimo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis priverstinį Signalizacijos sistemos išjungimą.

1.2.6. **Išlaužimo suveikimo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo išlaužimo signalizacijos jutiklio suveikimą.

1.2.7. **Užpuolimo suveikimo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo užpuolimo signalizacijos mygtuko suveikimą.

1.2.8. **Gaisro suveikimo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo gaisro signalizacijos jutiklio arba gaisro signalizacijos mygtuko suveikimą.

1.2.9. **Dujų nutekėjimo suveikimo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo dujų nutekėjimo signalizacijos jutiklio suveikimą.

1.2.10. **Sabotažo (aliarmo) signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Signalizacijos sistemos sabotazinės grandinės pažeidimą.

1.2.11. **Elektros energijos tiekimo dingimo signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis dingusį elektros įtampas tiekiamą Centralei ir (arba) radijo bangų siųstuvui.

1.2.12. **Rezervinio maitinimo šaltinio gedimo signalas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis rezervinio maitinimo šaltinio (akumuliatoriaus) įtampas tiekimo Centralei ir (arba) radijo bangų siųstuvui sutrikimą.

1.2.13. **Klaidingas suveikimas** – Centralės ir (arba) radijo bangų siųstuvo sugeneruotas ir laidinio telefono tinklais ir (arba) radijo bangomis ar kita ryšio priemone į CSP perduotas išlaužimo, Užpuolimo, Gaisro suveikimo ar kitoks aliarmo signalas, kurį sukėlė jutiklio klaidingai interpretuotas aplinkos pokytis arba jutiklio ar mygtuko gedimas.

1.2.14. **Klaidingas suveikimas dėl Užsakovo kaltės** – į CSP perduotas išlaužimo, Užpuolimo, Gaisro suveikimo ar kitas aliarmo signalas, kurį sukėlė Užsakovas, jo darbuotojas, šeimos narys ar kitas teisėtai Sistemos naudojantis, neteisėtai, pažeisdamas Objekto Sistemos naudojimo instrukciją arba Sutarties sąlygas, naudodamas Signalizacijos sistemą.

1.2.15. **Darbo diena** – visos savaitės dienos, išskyrus ne darbo dienas.

1.2.16. **Ne darbo diena** – šeštadienis, sekmadienis ir oficialios valstybinių švenčių dienos.

1.2.17. **Igalotas asmuo** – Sutarties Objekto duomenų įvedimo į CSP ir Sistemos pajungimo akte nurodytas Užsakovo asmuo (patikėtinis), atsakingas už Stebėjimo ir reagavimo sutartyje ir Stebėjimo ir reagavimo paslaugų teikimo taisyklėse jam numatytų pareigų vykdymą.

1.2.18. **Terorizmas** – tai veiksmas (įskaitant jėgos bei prievartos veiksmus) atitinkantis nurodytus požymius: tokį veiksmą įvykdo grupė asmenų, veikiantys savarankiškai arba kokios nors organizacijos ar Vyriausybės vardu, toks veiksmas įvykdytas dėl politinių, religinių, ideologinių ar etninių paskatų bei tikslų, tokiu veiksmu siekiama įbauginti ar įtakoti valstybės ar savivaldybių valdžios institucijas, visuomenę ar tam tikrą jos dalį; toks veiksmas atsižvelgiant į pasaulinę patirtį ar šalyje susidariusią politinę, ideologinę ar etninę padėtį savo mastais arba pobūdžiu turi būti adekvatus bei tinkamas valstybės valdžios institucijų, visuomenės ar tam tikros jos dalies įbauginimui ar įtakojimui.

1.2.19. **Techninis aptarnavimas** – tai Sistemos gedimo priežasties nustatymas, nustatyto gedimo pašalinimas, Sistemos darbingumo atstatymas. Į techninio aptarnavimo sąvoką **neįeina papildomos paslaugos**.

1.2.20. **Papildomos paslaugos** – tai Sistemos perkėlimo, papildomo, nuėmimo, perjungimo, atjungimo nuo CSP darbai, **vartotojo kodo administravimas**, o taip pat Sistemos gedimo pašalinimas ir darbingumo atstatymas, jei Sistemos gedimas įvyko dėl Užsakovo ar trečiųjų asmenų kaltės, Sistemos netinkamo naudojimo ir priežiūros, stichinių nelaimių ar gamtos jėgų, **dėl gyvūnų poveikio sistemai (žiurkės, vorai, tarakonai ir pan.)**, arba kitų ne su Sistemos defektais susijusių gedimų (pvz.: nutraukti kabeliai, sulaužytas jutiklis ar **kitais mechanškai pažeista sistema**), negarantinių Sistemos dalių pakeitimais, už kuriuos Užsakovas įsipareigoja sumokėti Vykdytojui papildomai pagal Vykdytojo tą dieną galiojančius įkainius.

2. Sistemos įjungimas ir išjungimas

2.1. Sistema įjungiama ir išjungiama laikantis Sutartyje nustatytų reikalavimų ir Sistemos eksploatavimo instrukcijos.

2.2. Sistemą įjungia ir išjungia Užsakovas arba jo įgaliotas asmuo, kuris turi jam suteiktą įjungimo/išjungimo kodą, surinkdamas jį.

2.3. Sistema gali būti įjungiama / išjungiama visame Objekte iš karto arba tam tikromis (jei suprogramuota) zonomis arba gali būti įjungiama / išjungiama abiejais būdais, naudojant skirtingus kodus.

2.4. Objekto Sistemos įjungimo / išjungimo kodus Užsakovas gali suteikti (pranešti) tik įgaliotų asmenų sąraše įrašytiems asmenims. Rekomenduojama kiekvienam įgaliotam asmeniui suteikti atskirus kodus. Užsakovas yra asmeniškai atsakingas, kad kodai nebūtų perduodami jokiams kitiems asmenims, kad nebūtų sudaromos sąlygos asmenims šiuos kodus sužinoti.

2.5. Užsakovas arba jo įgaliotas asmuo turi teisę sužinoti ar Objekto (ar jo dalies) signalizacija įjungta, paskambindamas į CSP telefono numeriu, nurodytu Sutarties Specialiojoje dalyje, jei CSP operatoriui nurodė savo vardą, pavardę ir slaptažodį nurodytus Sutarties Specialiojoje dalyje, bei priduodamo stebėjimui ir reagavimui Objekto pavadinimą ir adresą.

2.6. Įgaliotas asmuo, šnekėdamas telefonu su Vykdytojo CSP operatoriumi, savo tapatybę patvirtinimui privalo pasakyti savo vardą ir pavardę, įgalioto asmens slaptažodį. Asmuo, telefonu nurodęs minėtus duomenis, kurie atitinka Užsakovo raštiškai pateiktuosius Sutartyje arba po to iš Užsakovo raštu gautuose pranešimuose, laikomas įgaliotu asmeniu, turinčiu teisę uždaryti ar atidaryti Objektą bei įjungti ar išjungti Sistemą, atšaukti GRG ar Objekto apsaugą, kartu su GRG apžiūrėti Objektą iš vidaus po Sistemos suveikimo.

3. Užsakovo teisės ir pareigos

3.1. Užsakovas (įskaitant ir įgaliotą asmenį) turi teisę:

3.1.1. atšaukti Vykdytojo GRG vykimą į Objektą, jei įvyko Klaidingas suveikimas dėl Užsakovo kaltės (5-ame skyriuje nustatyta tvarka);

3.1.2. po Sistemos suveikimo ir Vykdytojo GRG atvykimo prie Objekto atšaukti Objekto stebėjimą ir reagavimą arba apsaugą, nevystant prie Objekto;

3.1.3. gauti saugomą archyvo informaciją (išskyrus) apie iš Objekte įrengtos Sistemos priimtus signalus, užfiksuotus CSP. Išskyrus pateikiamą gavus Užsakovo rašytinį prašymą Vykdytojui arba žodinį prašymą CSP operatoriui (arba atsakingam už Objektą vadybininkui). Jei Užsakovas išsklaidė prašo skambindamas CSP operatoriumi, jis privalo nurodyti Objekto pavadinimą ir adresą, savo vardą, pavardę ir slaptažodį. Užsakovas turi nurodyti, už kokį terminą išsklaidė pateikiamą. Išskyrus Užsakovui pateikiamą už Objektą atsakingas vadybininkas vienu užsakovo pasirinktu būdu: faksu, elektroniniu paštu, atsiimant Vykdytojo biure. Šalims susitarus, išsklaidė gali būti pateikiama Užsakovui jo nurodytoje vietoje (papildomai apmokestinama kaip nurodyta Sutartyje);

3.2. Užsakovas įsipareigoja:

3.2.1. apmokėti telefoninio ryšio linijos, reikalingos Objekto Sistemoms prijungti prie Vykdytojo CSP, naudojimo išlaidas bei visas ryšio priemones prie jos jungti tik suderinus su Vykdytoju. Jei telefoninio ryšio linijų nėra, įsigyti kitas ryšio priemones, užtikrinančias Objekto Signalizacijos sistemos signalų perdavimą į CSP. Užsakovas, atskiru susitarimu gali nusipirkti arba už atskirą mokestį naudotis saugai Vykdytojo suteikta ryšio priemone, nuosavybės teise priklausančia Vykdytojui. Naudojimui ryšio priemonei gali būti suteikiama tik Sutarties galiojimo laikotarpiui, o nutraukus Sutartį, turi būti

grąžinama Vykdytojui tokios pat būklės (išskyrus natūralų nusidėvėjimą) arba įsigijama, sumokant Vykdytojui ryšio priemonės rinkos kainą;

3.2.2. užtikrinti, kad įjungus apsaugos sistemą pinigai, vertybiniai popieriai, brangenybės (brangakmeniai, taurieji metalai, gaminiai iš ju ar jų lauzas bei atliekos), kilnojamosios kultūros vertybės, kolekciniai ir antikvariniai daiktai būtų užrakinti seife. Seifu suprantama įtvirtinta saugojimo spinta turinti atitinkamo atsparumo išlaužimo savybės (dvigubas sienelės, kai išorinės sienelės storis yra ne mažesnis kaip 4 mm, vidinės sienelės storis – ne mažesnis nei 3 mm, priekinis šarvas ne mažesnio storio kaip 4 mm su grūdinto metalo plokšte, dengiančia vidinį skląsčių mechanizmą), vidinį skląsčių mechanizmą, fiksuojamą viena ar daugiau seifine spyna ir turinti spygos blokovimo mechanizmą, atspari mechaniniams ir ugnies poveikiui, pritvirtinta prie grindų ar mūrinės sienos, durėlės, nupjovus skląsčius, neišsiima. Seifinė spyna – tai spyna, kurios raktas neįmanoma ištraukti ją atrakinus.

3.2.3. Jeigu Objekte lieka sargas, apie tai iš anksto telefonu pranešti Vykdytojo CSP operatoriui Sutartyje nurodytu telefonu.

3.2.4. Jei laikinai atjungiama telefoninė linija, prie kurios prijungta Sistema, informuoti Vykdytojo CSP operatorių telefonu apie linijos atjungimą bei iškart po to kai telefoninė linija vėl pajungiama;

3.2.5. pateikti Vykdytojui reikiamą (ne mažiau dviejų egzempliorių) raktų dublikatų kiekį arba nurodyti atrakinimo kodą, jei Objekto apžiūrai iš išorės reikalingas priėjimas prie Objekto yra rakinamas (rakinamos laiptinės, įvažiavimo vartai ir pan.), užtikrinti, kad Vykdytojo darbuotojai galės patekti prie Objekto apžiūrai (prie Objekto aptvartoje teritorijoje Užsakovas netaiko šunų ar pan.);

3.2.6. 9 skyriuje nustatyta tvarka pranešti Vykdytojui apie Objekto ir įgaliotų asmenų duomenų pasikeitimus.

4. Vykdytojo teisės ir pareigos

4.1. Vykdytojas turi teisę:

4.1.1. atšaukti į Objektą vykstantį GRG, jei į CSP gavo Užsakovo ar įgalioto asmens pranešimą telefonu, kuris patvirtintų įgalioto asmens vardą, pavardę bei įgalioto asmens arba Objekto slaptažodžiu, apie įvykusį Klaidingą suveikimą dėl Užsakovo kaltės;

4.1.2. Vykdytojo CSP telefono numeris, skirtas įgaliotų asmenų ir CSP operatoriaus pokalbiui, nurodomas Objekto duomenų įvedimo į CSP ir Sistemos pajungimo akte. Visi pokalbiai šia ir kitomis CSP naudojamomis telefono linijomis gali būti įrašomi į magnetines laikmenas. Visi pokalbių įrašai saugomi Vykdytojo nuožiuo nustatyta laiką ir gali būti naudojami kaip įrodymas tarp Vykdytojo ir Užsakovo kilusių ginčų atveju.

4.1.3. 6 skyriuje nustatyta tvarka iškviesti į Objektą įgaliotą asmenį;

5. Stebėjimo ir reagavimo tvarka

5.1. Objekto išlaužimo Sistema stebima Vykdytojo CSP nuo Sistemos įjungimo iki išjungimo.

5.2. Objekto užpuolimo Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą.

5.3. Objekto gaisro Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą.

5.4. Objekto dujų nutekėjimo Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą.

5.5. CSP operatoriai nekontroliuoja Objekto atidarymų ar uždarymų, jei jie patvirtinami įgalioto asmens kodu išskyrus atvejus, kai priešingai susitarta Sutarties Specialiojoje dalyje.

5.6. Užsakovas pats atsakingas už Objekto Sistemos įjungimą stebėjimui ir reagavimui. Už papildomą užmokestį, Užsakovas turi teisę užsisakyti Objekto atidarymų/ uždarymų kontrolę, tai užfiksuojant Sutarties Specialiojoje dalyje.

5.7. CSP operatorius privalo nedelsiant (jeigu Sutartyje nurodytas reagavimo laikas, per nurodytą reagavimo laiką) siųsti prie Objekto GRG, jeigu CSP gautas bent vienas iš šių signalų:

5.7.1. Išlaužimo suveikimo signalas;

5.7.2. Užpuolimo suveikimo signalas;

5.7.3. Gaisro suveikimo signalas;

5.7.4. Dujų nutekėjimo suveikimo signalas;

5.7.5. Sabotažo signalas;

5.7.6. Priverstinio išjungimo signalas (jei suprogramuotas).

5.7.7. Signalas jog negautas ryšio testas iš objekto;

5.7.8. Signalai, kuriuos priima CSP iš konkretaus Objekto, nurodomi Objekto duomenų įvedimo į CSP ir Sistemos pajungimo akte.

5.8. Taip pat CSP operatorius privalo kuo skubiau siųsti prie Objekto GRG, jei Objekto Sistema įjungta į saugojimo režimą ir CSP gautas Rezervinio maitinimo šaltinio gedimo signalas. Jei Objekto Sistema išjungta, apie Rezervinio maitinimo šaltinio gedimo signalą CSP operatorius privalo kuo skubiau pranešti įgaliotam asmeniui.

5.9. CSP operatorius turi informuoti įgaliotą asmenį apie Elektros energijos tiekimo dingimo signalą, jei per 1 (vieną) valandą CSP negautas elektros energijos tiekimo atsistatymo signalas. Įgaliotas asmuo informuojamas ne vėliau kaip per 2