



## **2. számú melléklet - Intézkedési rend**

# **Objektumvédelmi és Tűzvédelmi távfelügyeleti szolgáltatási szerződéshez**

## Tartalom

1. Értesítései szolgáltatás esetén.....	3
2. Kivonulási szolgáltatás esetén .....	3
2.1. Betörési és szabotázs jelzések .....	3
2.2. Támadásjelzés/pánikjelzés, kezelői pánik, kényszerített kikapcsolás .....	3
2.3. Tűzjelzés .....	3
2.3.1. Közvetett tűzjelzés.....	3
2.3.2. Közvetlen tűzjelzés .....	3
2.4. Intervallummal kapcsolatos jelzések .....	4
2.4.1. Zárás elmaradás .....	4
2.4.2. Élesítési hiba .....	4
2.4.3. Nyitás elmaradás .....	4
2.4.4. Intervallumon kívüli nyitás.....	4
2.5. Műszaki hibajelzések .....	5
2.5.1. 7-19 óráig terjedő (nappali) időszak .....	5
2.5.2. 19-7 óráig terjedő (éjszakai) időszak .....	5
2.6. Áramkimaradás .....	5
2.7. Riasztó- tűzjelzőközpont tesztjel .....	5
2.8. Riasztó- tűzjelző központ tesztjel elmaradása .....	5
2.9. Átjelző eszköz tesztjel .....	6
2.10. GPRS eszköz lezakaradás (kapcsolatszakadás az átjelzővel, tesztjel nem érkezik be).....	6
2.10.1. GPRS Premium1 szolgáltatás esetén .....	6
2.10.2. GPRS Premium2 és GPRS Elit szolgáltatás esetén .....	6
2.11. Kültéri zónáról érkező jelzések.....	7
2.12. Tömeges jelzések/ Tömeges kivonulások .....	7
2.13. Az előfizető éles eseményről vagy annak kísérletéről tesz bejelentést .....	7
2.14. Előfizető kérésre történő kivonulás.....	7

## 1. Értesítéssel szolgáló esetén

A diszpécser tájékoztatja az Előfizetőt minden beérkezett, intézkedést igénylő jelzésről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Kivonuló szolgálat értesítésére a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet alapján Előfizető kérésére történő kivonulási díj ellenében sem kerül sor.

## 2. Kivonulással szolgáló esetén

### 2.1. Betörés és szabotázs jelzések

A diszpécser a járőrszolgálat indítását megelőzően egyszeri hívást indít az Előfizető felé. Sikertelen értesítés esetén, illetve ha a riasztást időközben nem kerül lemondásra, a járőrszolgálat indítása azonnal megtörténik. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. A járőrszolgálat visszajelzése alapján a diszpécser szóban vagy írásban (SMS vagy e-mail formájában) tájékoztatja az ügyfelet a helyszínen tapasztaltakról. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.

### 2.2. Támadásjelzés/pánikjelzés, kezelői pánik, kényszerített kikapcsolás

A kivonuló szolgálat indítása a jelzés beérkezését követően azonnal megtörténik. A diszpécser az Előfizetőt kizárólag a járőrszolgálat visszajelzése után tájékoztatja a beérkezett riasztásról, a helyszínen tapasztaltakról. Az Előfizető jogosult a téves pánikjelzést annak a Távfelügyeleti Központba történt beérkezését követő 2 perc 30 másodpercen belül lemondó kóddal a riasztás lemondás telefonszámán lemondani.

Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Amennyiben az Előfizető értesítése sikertelen, illetve a járőrszolgálat a helyszínen nem talál jogosult személyt, illetve nem tudja felvenni a kapcsolatot a valószínűsíthetően zárt objektumból generált pánikjelzés feltételezhető leadójával, hatóság bevonására is sor kerülhet, a diszpécser rendőri segítségért folyamodhat. A hatóság által az eljárásért kiszámlázott díjat, költséget az Előfizető köteles viselni. Ha a hatóság a Szolgáltató felé számlázza ki, Szolgáltató jogosult azt az Előfizető felé továbbszámlázni.

Amennyiben az Előfizető értesítése sikertelen, de a helyszínen talált személy valamilyen okmánnal hitelt érdemlően igazolja magát, hatóság bevonására nem kerül sor.

### 2.3. Tűzjelzés

#### 2.3.1. Közvetett tűzjelzés

Értesítéssel és kivonulással szolgáló szolgáltatással rendelkező Előfizető esetén az OTSZ előírásainak megfelelően a diszpécser telefonon értesíti az egységes európai segélyhívószám illetékeseit. Ezt követően kerül sor a megadott értesítendő hívására. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Kivonulással szolgáló szolgáltatással rendelkező Előfizető esetén, amennyiben a riasztást nem mondják le, a kivonuló szolgálat értesítésére is sor kerül. Az Előfizető a téves tűzriasztás lemondását annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezését követő 1 percen belül lemondó jelszóval köteles megtenni.

#### 2.3.2. Közvetlen tűzjelzés

A helyi tűzjelző rendszerből a Távfelügyeleti központba beérkező tűzjelzések automatikusan (emberi beavatkozás nélkül) a megfelelő protokollal továbbítódnak a Katasztrófavédelem

Tűzjelzés Fogadó központjába, melyre az intézkedést a Katasztrófavédelem haladéktalanul megteszi. A CRITERION Távfelügyelet diszpécserre tájékoztatja az Előfizetőt a beérkezett tűzjelzésről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. A tűzjelzésre történő intézkedés lemondása az Előfizető feladata. Az Előfizető a téves tűzriasztást annak a Távfelügyeleti központba történt beérkezését követő 2 percen belül lemondó jelszóval az illetékes Katasztrófavédelem telefonszámán köteles megtenni. Az aktuális riasztást lemondó megyei Katasztrófavédelmi telefonszámokat megtalálja weblapunkon. <https://tavfelugyelet.criterion.hu/hasznos/dokumentumok/>

Amennyiben az Előfizető a megadott határidőn túl mondja le a riasztást, a keletkezett kivonulási költséget a Katasztrófavédelem közvetlenül az Előfizetőnek számlázza ki. Kivonuló szolgálat értesítésére kizárólag a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet alapján Előfizető kérésére történő kivonulási díj ellenében kerül sor.

## 2.4. Intervallummal kapcsolatos jelzések

### 2.4.1. Zárás elmaradás

Amennyiben az Előfizető által meghatározott időpontig nem történik meg a riasztórendszer élesítése, akkor a diszpécser tájékoztatja a megadott értesítendő a beérkezett jelzésről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser az elmaradt zárásról. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Automatikus kivonulásra nem kerül sor.

### 2.4.2. Élesítési hiba

Ez a jelzés akkor keletkezik, amikor egy nyitva vagy riasztásban maradt zóna miatt a riasztórendszer nem kerül élesítésre záraskor. Intézkedésre 5 perc késleltetés letelte után kerül sor. Amennyiben a késleltetési idő alatt beérkezik a zárás jelzés, akkor további intézkedés nem történik. Amennyiben a késleltetési időn belül nem érkezik be a zárás jelzés, a diszpécser tájékoztatja a megadott értesítendő. Az intézkedés lényege, hogy mielőbb értesítsük azokról a helyzetekről az Előfizetőket, ahol már az élesítés során kiderül, hogy a szándék ellenére nem történt meg a zárás, és a helyszínen élesítést végző személy ezt nem veszi észre.

Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser az elmaradt zárásról. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.

### 2.4.3. Nyitás elmaradás

Amennyiben az Előfizető által meghatározott időpontig nem történik meg a riasztórendszer hatástalanítása, akkor a diszpécser tájékoztatja a megadott értesítendő a beérkezett jelzésről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser az elmaradt nyitásról. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Automatikus kivonulásra nem kerül sor.

### 2.4.4. Intervallumon kívüli nyitás

Amennyiben az Előfizető által meghatározott intervallumon kívül hatástalanítják a riasztórendszert, a diszpécser tájékoztatja a megadott értesítendő a beérkezett jelzésről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser az intervallumon kívüli nyitásról. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Sikertelen értesítést követően kivonulásra kerül sor.

## **2.5. Műszaki hibajelzések**

A diszpécser szóban vagy írásos formában (SMS vagy e-mail) tájékoztathatja az ügyfelet a hibajelzésről, automatikus kivonulásra nem kerül sor.

### **2.5.1. 7-19 óráig terjedő (nappali) időszak**

A diszpécser hívást kezdeményez, a beérkezett hibajelzésről 1x értesíti az ügyfelet. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.

### **2.5.2. 19-7 óráig terjedő (éjszakai) időszak**

Amennyiben a hibajelzés beérkezését megelőző 7-19 óráig terjedő időszakban már sor került az értesítésre, a hibajelzés nem igényel intézkedést.

Amennyiben a hibajelzés beérkezését megelőző 7-19 óráig terjedő időszakban nem került sor értesítésre, a diszpécser írásos formában (SMS vagy e-mail) tájékoztatja az első mobil telefonszámmal rendelkező értesítendő. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Mobil telefonszám hiánya esetén a diszpécser telefonhívást indít.

Magas prioritású hibajelzések (pl átjelzési hiba) napszaktól függetlenül telefonos értesítést igényelnek.

A nappali és éjszakai időszak kezdő és vég időpontja 1-1 órával eltérhet a meghatározottól.

## **2.6. Áramkimaradás**

A riasztóközpont a 230V-os hálózat kimaradásáról jelzést küld a Távfelügyeleti központba, melyről a jelzés beérkezését követő 6 órát követően a diszpécser értesíti az Előfizetőt, automatikus kivonulásra nem kerül sor. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Az értesítést a Távfelügyeleti központ este 8 órától reggel 8 óráig felfüggeszti. Amennyiben 6 órán belül a hálózat helyreáll, az Előfizető nem kap értesítést.

## **2.7. Riasztó- tűzjelzőközpont tesztljel**

A helyi riasztó által rendszeresen küldött jelzés, amely a helyi rendszer működését ellenőrzi. A tesztljelzést a Szolgáltató műszaki jelzésként fogadja.

## **2.8. Riasztó- tűzjelző központ tesztljel elmaradása**

Szolgáltató a tesztljelek beérkezését regisztrálja és figyeli, azok elmaradásáról az Előfizetőt az előre megadott telefonszámok valamelyikén, a tesztljel elmaradásának Szolgáltató általi észlelését követő 12 órán belül értesíti úgy, hogy az értesítést az Előfizető elérhetetlensége esetén az értesítés első megkísérlésétől számított további 24 órán belül még egyszer megkísérli, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződés szerű értesítés). A tesztljel elmaradás nem minősül riasztásnak, ezért Szolgáltató kivonulások szolgáltatás esetén sem indítja a helyszínre a kivonuló szolgálatot.

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a távfelügyeleti rendszer a tesztljelekről, illetve azok elmaradásáról minden nap 8:00-14:00 óra közötti időpontban általános legyűjtést végez. Az adott napi legyűjtés Szolgáltató általi kézhezvétele tekinthető a tesztljel elmaradásának Szolgáltató általi észlelésének. Szolgáltató legkésőbb ezt követő 12 órán belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a tesztljel elmaradásáról. Amennyiben Szolgáltató a távfelügyeleti rendszer által végzett legyűjtést megelőzően vagy attól függetlenül is észleli a tesztljel elmaradását, abban

az esetben ettől az időponttól számított 12 órán belül köteles az Előfizetőt értesíteni a tesztjel elmaradásáról.

Előfizető tudomásul veszi, és elfogadja, hogy amennyiben Szolgáltató az arról való értesítést szerződésszerűen teljesítette, a tesztjel elmaradásából eredő valamennyi kárért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel. Szolgáltató, szerződésszerűen teljesített értesítés esetén a tesztjel elmaradásából eredő kár tekintetében felelősségét teljes egészében kizárja. A tesztjel elmaradása nem mentesíti Előfizetőt a Szolgáltatási szerződés alapján fizetendő díjak megfizetése alól.

Amennyiben a tesztjel elmaradását követően érkezik a Távfelügyeleti Központba egy újabb tesztjelzés, arra nem történik intézkedés, Előfizető értesítésére nem kerül sor.

## 2.9. Átjelző eszköz tesztjel

A GPRS átjelző által rendszeresen küldött jelzés, amely az átjelző működését ellenőrzi. A tesztjelzést a Szolgáltató műszaki jelzéseként fogadja.

## 2.10. GPRS eszköz leszakadás (kapcsolatszakadás az átjelzővel, tesztjel nem érkezik be)

### 2.10.1. GPRS Premium1 szolgáltatás esetén

Szolgáltató a tesztjelek beérkezését regisztrálja és figyeli, azok elmaradásáról az Előfizetőt az előre megadott telefonszámok valamelyikén, a tesztjel elmaradásának Szolgáltató általi észlelését követő 12 órán belül értesíti úgy, hogy az értesítést az Előfizető elérhetetlensége esetén az értesítés első megkísérlésétől számított további 24 órán belül még egyszer megkísérli, a második sikertelen kísérletet követően az értesítés átadottnak tekinthető (szerződésszerű értesítés). A tesztjel elmaradás nem minősül riasztásnak, ezért Szolgáltató kivonulások esetén sem indítja a helyszínre a kivonuló szolgálatot.

Szolgáltató tájékoztatja Előfizetőt, hogy a távfelügyeleti rendszer a tesztjelekről, illetve azok elmaradásáról minden nap 8:00-14:00 óra közötti időpontban általános legyűjtést végez. Az adott napi legyűjtés Szolgáltató általi kézhezvétele tekinthető a tesztjel elmaradásának Szolgáltató általi észlelésének. Szolgáltató legkésőbb ezt követő 12 órán belül köteles Előfizetőt tájékoztatni a tesztjel elmaradásától. Amennyiben Szolgáltató a távfelügyeleti rendszer által végzett legyűjtést megelőzően vagy attól függetlenül is észleli a tesztjel elmaradását, abban az esetben ettől az időponttól számított 12 órán belül köteles az Előfizetőt értesíteni a tesztjel elmaradásáról.

Előfizető tudomásul veszi, és elfogadja, hogy amennyiben Szolgáltató az arról való értesítést szerződésszerűen teljesítette, a tesztjel elmaradásából eredő valamennyi kárért kizárólag Előfizető tartozik felelősséggel. Szolgáltató, szerződésszerűen teljesített értesítés esetén a tesztjel elmaradásából eredő kár tekintetében felelősségét teljes egészében kizárja. A tesztjel elmaradása nem mentesíti Előfizetőt a Szolgáltatási szerződés alapján fizetendő díjak megfizetése alól.

A GPRS átjelző és a Távfelügyeleti Központ közötti kapcsolat helyreállása (GPRS eszköz visszaállás) esetén nem történik intézkedés, Előfizető értesítésére nem kerül sor.

### 2.10.2. GPRS Premium2 és GPRS Elit szolgáltatás esetén

A jelzés keletkezését követően a diszpécser értesíti az Előfizetőt az előre megadott telefonszámok valamelyikén. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal.

Előfizető jogosult kivonuló járőrszolgálatot a helyszínre kérni. Ezen esetben a kivonulás nem számolódik bele az Egyedi szolgáltatási szerződésben feltüntetett kivonulási átalányba és

Szolgáltató Előfizető részére a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet alapján Előfizető kérésére történő kivonulási díjat jogosult kiszámlázni.

Az Egyedi Szolgáltatási szerződésben vállalt maximális kivonulási idő az Előfizető kérésétől számolódik, nem a GPRS teljes lezakarás jelzés beérkezésétől.

A GPRS átjelző és a Távfelügyeleti Központ közötti kapcsolat helyreállása (GPRS eszköz visszaállás) esetén a jelzés beérkezését követően 1 óra eltelte után SMS-ben értesíti a diszpécser azt az értesítendő a GPRS kapcsolat stabil helyreállásáról, akinek a kapcsolatszakadásról tájékoztatott.

## **2.11. Kültéri zónáról érkező jelzések**

A diszpécser tájékoztatja a megadott értesítendő a beérkezett jelzsről. Sikertelen értesítés esetén hangposta üzenetet vagy írásos értesítést (SMS vagy e-mail) küldhet a diszpécser. SMS-ben, illetve e-mailben történő értesítés esetén a Szolgáltató a kézbesítésért felelősséget nem vállal. Sikertelen értesítést követően kivonulásra nem kerül sor. Kivonulást kizárólag az értesítendő telefonos kérésére tudunk biztosítani a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet alapján Előfizető kérésére történő kivonulási díj ellenében.

## **2.12. Tömeges jelzések/ Tömeges kivonulások**

Az Előfizető helyi rendszeréből 1 (egy) órán belül érkező négy, vagy annál több riasztás esetén, illetve amennyiben 12 órán belül 3 kivonulásra is sor kerül, a Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy amennyiben az Előfizető értesítése sikertelen, Szolgáltató felfüggeszti az intézkedéseket mindaddig, amíg az Előfizető másképp nem rendelkezik a Távfelügyeleti központ visszahívásával. A szolgáltatás felfüggesztése nem vonja maga után a szolgáltatási díj módosítását.

## **2.13. Az előfizető éles eseményről vagy annak kísérletéről tesz bejelentést**

Kivonulásos szolgáltatással rendelkező Előfizető esetén a diszpécser a járőrszolgálatot a helyszínre küldi, hogy jegyzőkönyvben rögzítse a helyszíni információkat. Ezen kívül kötelessége a hatóságot is tájékoztatni a bűncselekményről vagy annak kísérletéről. Járőrszolgálat a Helyszínbiztosítás feltételei szerint biztosítja a helyszínt a hatóság vagy az Előfizető kéréséig.

Értesítéses szolgáltatással rendelkező Előfizetőtől érkező éles esemény bejelentésről a hatóságot szintén tájékoztatja a diszpécser.

Amennyiben az Előfizető nem kér rendőrségi intézkedést, a hatóság tájékoztatása során az Előfizető ez irányú kérését is jelzi a diszpécser.

## **2.14. Előfizető kérésre történő kivonulás**

*Kivonulásos és tűzvédelmi szolgáltatással rendelkező Előfizető esetén járőrszolgálati kivonulásra a mindenkor érvényben lévő Díjmelléklet alapján Előfizető kérésére történő kivonulási díj ellenében kerülhet sor. Értesítéses szolgáltatással rendelkező Előfizető részéről szolgáltatásunk ezen része igénybe nem vehető.*

Hatályos 2020. 08. 01. napjától