

TÁVFELÜGYELETI ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

elektronikus behatolásjelző rendszerrel, vagy önállóan működő tűzjelző rendszerrel védett objektumok távfelügyeletére

I. RÉSZ

A Távfelügyeleti Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: TÁSZF) magában foglalja a Securitas Biztonsági Szolgáltatások Magyarország Korlátolt Felelősségű Társaság, mint Megbízott (a továbbiakban: „Megbízott”), és a távfelügyeleti vagyonvédelmi szolgáltatást igénybevevő Megbízó (a továbbiakban „Megbízó”, - a Megbízó és a Megbízott együttesen továbbiakban „Felek”) közötti távfelügyeleti megbízási szerződés (továbbiakban: TMSZ) általános feltételeit.

A Feleket megillető jogok és terhelő kötelezettségek a TÁSZF és a TMSZ együttes tartalma alapján értelmezhetőek. A TÁSZF a TMSZ elválaszthatatlan részét (mellékletét) képezi.

A TÁSZF módosításáról, amennyiben az a Megbízó által igénybevett szolgáltatás nyújtására létrejött szerződés valamely pontjában foglaltakat érinti, a Megbízott legalább 15 (tizenöt) nappal a változtatások hatályba lépését megelőzően, írásban értesítést küld a Megbízó részére.

Jelen TÁSZF módosítás 2015. március 1. napján lép hatályba.

I. Fogalmi meghatározások

A TMSZ-ben, annak mellékleteiben, valamint a TÁSZF-ben található alábbi fogalmakat a következő értelemben kell használni:

1. Megbízó

Az a természetes, vagy jogi személy, aki vagy amely a szerződés alapján az objektum-távfelügyeleti szolgáltatást (továbbiakban: Szolgáltatás) igénybe veszi, és annak díját megfizeti.

2. Helyi elektronikus behatolásjelző rendszer, vagy önállóan működő tűzjelző rendszer (továbbiakban: helyi rendszer)

A távfelügyelt objektumban levő, a Megbízó tulajdonát, vagy használati jogát képező, kiépített elektronikus behatolásjelző (riasztórendszer) vagy önállóan működő tűzjelző rendszer (tűzjelző rendszer). Elemei: érzékelők, hálózat, olyan programozható riasztóközpont vagy tűzjelzőközpont, amelyben kommunikátor van, vagy amelyhez kommunikátor kapcsolódik, kezelőegység, hang és fényjelző berendezés.

3. A távfelügyelt objektum

Az az objektum, ahol a helyi rendszer telepítve van.

4. Távfelügyeleti központ

Az az objektum, ahol a Megbízott a helyi rendszer jelzéseit közbeeső szolgáltató igénybevitelével, a Megbízott által üzemeltetett távfelügyeleti diszpécserközpontban (továbbiakban távfelügyeleti vagy diszpécserközpont) folyamatosan, napi 24 (huszonnégy) órán keresztül fogadja, regisztrálja és a szerződésben vállalt intézkedéseket megteszi.

5. Közbeeső szolgáltató

Az a távközlési szolgáltató, akinek a hálózatán keresztül (kapcsoltvonal, GSM, GPRS) a helyi rendszer jelzései a távfelügyeleti központba beérkeznek.

6. Jelzés

A helyi rendszer állapotváltozásával és riasztásaival összefüggő elektronikus jelek, amelyek segítségével beazonosíthatóak a helyszínen történt események.

7. Riasztás jelzés

Azon jelzés típusok, amelyeknek távfelügyeleti központba történő beérkezése esetén a diszpécser azonnal intézkedik. Ilyen jelzések a következők: behatolás (betörés)-, támadás (pánik)-, kényszerített kikapcsolás-, tűz-, szabotázs-, orvosi segítségkérés jelzések.

Az elektronikai jelzőrendszer érzékelői jelzik a távfelügyelt tárgyak, terek rendellenes, nem kívánt állapotait, valamint a védett személy esetleges jelzéseit (pl.: támadásjelzés) és továbbítják a rendszerközpont (riasztóközpont) felé, amely az átjelzési csatorná(ko)n továbbítja a jelzéseket a távfelügyeleti központ részére.

8. Az intézkedést nem igénylő riasztás

Amennyiben nappali (6:00-22:00) időszakban érkezik a Megbízó helyi rendszerének kezelési hibájából betörésjelzés, és azt egy percen belül helyes kóddal történő nyitás követi, a jelzés nem minősül éles riasztásnak, ezért azt nem követi a Megbízott részéről semmilyen intézkedés.

9. Kivonuló szolgálat

A személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvényben (a továbbiakban: vagyonvédelmi törvény) meghatározott engedéllyel és jogosultságokkal rendelkező személy- és vagyonőrökből álló csoport, melynek feladata a személyi sérülések és vagyoni károk lehetőség szerinti megakadályozása, elhárítása, illetve mérséklése.

10. Partíció

A programozás segítségével a riasztó rendszer, több önállóan ki-és bekapcsolható, „kisebb riasztóra” osztható. Az így, egymástól függetlenül létrejött úgynevezett partíciókat (területeket) külön-külön, egy partícióra feljogosított kóddal lehet ki- és bekapcsolni.

11. Alapszolgáltatás a jelzés küldésének és fogadásának módja szerint

11.1. Vezetékes telefonos (továbbiakban: kapcsolt vonalas szolgáltatás)

A távfelügyelt objektumokban felszerelt helyi rendszer központja által a kapcsoltvonalon küldött – érzékelőkből és/vagy tasztatúráról (kezelőről) indított – jelzések fogadása a távfelügyeleti központba. A helyi rendszer által a távfelügyeleti központba küldött különféle jelzések a távbeszélő vonalon forgalmat generálnak, melyek költségei a Megbízó távbeszélő számláján jelennek meg.

11.2. GSM szolgáltatás

A helyi rendszer mellé egy GSM kommunikátor kerül(t) telepítésre, melynek segítségével kizárólag GSM hálózaton keresztül érkezik be a jelzés a Megbízott diszpécserközpontjába. A jelzések átvitele a közbeeső szolgáltatónál GSM forgalmat generál, melynek díja havi 100 kapcsolásig a távfelügyeleti szolgáltatás díjába beépítésre kerül.

A GSM szolgáltatás esetében a SIM kártya a Megbízott tulajdonát képezi, a GSM kommunikátort a Megbízó megvásárolhatja.

11.3. GPRS szolgáltatás

A helyi rendszer mellé egy GPRS kommunikátor kerül(t) telepítésre, melynek alkalmazásával alap esetben GPRS hálózaton, ennek hibája esetén, a másodlagos (back up) GSM hálózaton keresztül érkezik be a jelzés a Megbízott diszpécserközpontjába. A jelzések átvitele a közbeeső szolgáltatónál GPRS, illetve GSM forgalmat generál. A GPRS forgalom díja 10 Mbyte/ hónap adatforgalomig, a GSM forgalom díja havi 100 kapcsolásig a távfelügyeleti szolgáltatás díjába beépítésre kerül.

A GPRS szolgáltatás esetében a SIM kártya a Megbízott tulajdonát képezi, a GPRS kommunikátort a Megbízó megvásárolhatja.

A GPRS szolgáltatás 3 különböző, választható vonali tesztjelzés gyakoriság küldés mellett igényelhető, amelyek a következők:

A GPRS alap szolgáltatás esetében 4 (négy) óránként érkezik vonali tesztjelzés a Megbízó helyi rendszerétől a Megbízott diszpécserközpontjába. A GPRS hálózat kimaradása esetén, a másodlagos (backup) GSM átjelzés kizárólag riasztás jelzések átvitelére szolgál, vonali tesztjel átjelzésére nem.

A GPRS fokozott szolgáltatás esetében 1 (egy) óránként érkezik vonali tesztjelzés a Megbízó helyi rendszerétől a Megbízott diszpécserközpontjába. A GPRS hálózat kimaradása esetén, a másodlagos (backup) GSM átjelzés kizárólag riasztás jelzések átvitelére szolgál, vonali tesztjel átjelzésére nem.

A GPRS kiemelt szolgáltatás esetében 5 (öt) percenként érkezik vonali tesztjelzés a Megbízó rendszerétől a Megbízott diszpécserközpontjába. A GPRS hálózat kimaradása esetén, a másodlagos (back up) GSM átjelzés kizárólag riasztás jelzések átvitelére szolgál, vonali tesztjel átjelzésére nem. Az önállóan működő tűzjelző rendszerek esetében kizárólag a GPRS kiemelt vonali tesztjelzés kerül alkalmazásra.

(A vonali tesztjelzés gyakorisága a TMSZ- ben kerül rögzítésre.)

A GPRS szolgáltatás 2 különböző, választható riasztóközponti tesztjelzés gyakoriság küldés mellett igényelhető, amelyek a következők:

- Alapszolgáltatás esetében 4 óránként érkezik riasztóközponti tesztjelzés a Megbízó helyi rendszerétől a Megbízott diszpécserközpontjába. A GPRS hálózat kimaradása esetén, a másodlagos (backup) GSM átjelzés kizárólag riasztás jelzések átvitelére szolgál, riasztóközponti tesztjel átjelzésére nem.
- Alapszolgáltatás mellett kiegészítő szolgáltatásként választható (igényelhető, tehát nem alapszolgáltatás) a 4 óránál kisebb gyakoriságú riasztóközponti tesztjelzés.

(A riasztóközponti tesztjelzés gyakorisága a TMSZ- ben kerül rögzítésre.) A helyi riasztóközpontban a riasztóközponti tesztjelzés - a Megbízó külön megbízása alapján - a telepítő által kerül beállításra a távfelügyeleti rácsatlakoztatáskor.

11.4. Kapcsolt vonalas és GSM/GPRS szolgáltatás együtt (továbbiakban: kombinált szolgáltatás)

A kapcsolt vonalas távfelügyeleti szolgáltatásra alkalmas helyi rendszer mellé egy GSM/GPRS kommunikátor kerül(t) telepítésre. A jelzéseket a helyi rendszer elsődlegesen kapcsolt vonalon továbbítja. A kapcsolt vonal hibája esetén a GSM/GPRS kommunikátor biztosít másodlagos (back up) jelzésátviteli lehetőséget. A kombinált szolgáltatás egyik előnye, hogy vonalfeszültség-figyelés révén, a GSM/GPRS kommunikátor azonnal érzékeli a vezetékes telefonvonal hibáját és a GSM/ GPRS jelzésátviteli módba kapcsol.

A helyi rendszer által a távfelügyeleti központba küldött különféle jelzések a távbeszélő vonalon forgalmat generálnak, melyek költségei a Megbízó távbeszélő számláján jelennek meg.

A GPRS forgalom díja 10 Mbyte/ hónap adatforgalomig, a GSM forgalom díja havi 100 kapcsolásig a távfelügyeleti szolgáltatás díjába beépítésre kerül.

A Kombinált szolgáltatás esetében a SIM kártya a Megbízott tulajdonát képezi, a GSM/ GPRS kommunikátort a Megbízó megvásárolhatja.

12. A távfelügyeleti szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

12. 1. Kapcsolt vonalas szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

(Kizárólag behatolásjelző rendszer esetében alkalmazható jelzésfogadás.)

A Megbízónak rendelkeznie kell a távfelügyelt objektumban

- analóg vezetékes telefonvonallal,
- a távfelügyeleti központtal kommunikálni tudó helyi rendszerrel (riasztóval).

ISDN vonallal rendelkező Megbízónak abban az esetben nyújtható kapcsoltvonalas szolgáltatás, ha van szünetmentes, analóg, szabad hozzáférési pontja.

RLL és iker telefonállomások esetén nem nyújtható kapcsoltvonalas szolgáltatás.

UPC kábelhálózatos telefon esetében, csak minimum 72 (hetvenkettő) órás szünetmentességgel rendelkező vonali adapterre köthető rá fix csatlakozással a riasztó.

A jelzés átvitelére felhasználható telefonvonallal kapcsolatosan, a Megbízó nem vehet igénybe híváskorlátozás, hívásvárakoztatás és hangbemondásos szolgáltatásokat.

A távfelügyelt objektumban nem lehetnek a jelzésátvitelhez használt telefonvonalon a riasztóközpont előtt és azzal párhuzamosan eszközök, pl.: fax, kézi telefonkészülék, alközpont.

12.2. GSM szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

(Kizárólag behatolásjelző rendszer esetében alkalmazható jelzésfogadás.)

A Megbízónak rendelkeznie kell a távfelügyelt objektumban a távfelügyeleti központtal kommunikálni tudó helyi rendszerrel (riasztóval).

GSM szolgáltatás abban az esetben vehet ő igénybe, ha a távfelügyelt objektum környezetében megfelelő erősségű és folyamatos a térerő.

A TMSZ hatálya alatt a SIM kártyát és a GPRS előfizetést a Megbízott biztosítja a Megbízó részére.

A GSM szolgáltatások esetében szükséges a helyi rendszer mellé egy GSM kommunikátort telepíteni, amelyet a Megbízó vásárol meg a GSM szolgáltatás igénylésekor.

A GSM távfelügyeleti szolgáltatás esetében a GSM kommunikátort a Megbízott bocsátja a Megbízó rendelkezésére. Amennyiben a távfelügyelt objektum nem a Megbízó tulajdonát képezi, akkor szükséges az objektum tulajdonosától egy „Hozzájáruló nyilatkozat”, amely lehetővé teszi, hogy a Megbízott a GSM kommunikátor fel- és leszerelése, illetve elszállítása érdekében az objektumba bejuthasson.

12.3. GPRS szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

(A Megbízó önállóan működő tűzjelző rendszerek távfelügyeletét kizárólag ezzel a jelzésküldési módszerrel fogadja, illetve vállal felelősséget a szolgáltatásért.)

A Megbízónak rendelkeznie kell a távfelügyelt objektumban a távfelügyeleti központtal CID formátumban kommunikálni tudó behatolásjelző rendszerrel.

GPRS szolgáltatás abban az esetben vehető igénybe, ha a távfelügyelt objektum környezetében megfelelő erősségű és folyamatos a térerő. A TMSZ hatálya alatt a SIM kártyát és a GPRS előfizetést a Megbízott biztosítja a Megbízó részére.

A GPRS szolgáltatások esetében szükséges a helyi rendszer mellé egy GPRS kommunikátort (amely a GSM kommunikátor egy speciális típusa) telepíteni, amelyet a Megbízott a TMSZ hatálya alatt biztosít a Megbízó részére.

Amennyiben a távfelügyelt objektum nem a Megbízó tulajdonát képezi, akkor szükséges az objektum tulajdonosától egy „Hozzájáruló nyilatkozat”, amely lehetővé teszi, hogy a Megbízott a GPRS kommunikátor fel- és leszerelése, illetve elszállítása érdekében az objektumba bejuthasson.

12.4. Kombinált szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei

Kombinált szolgáltatás igénybevételéhez, a kapcsoltvonalas és a GSM/GPRS szolgáltatás igénybevételének együttes feltételei szükségesek.

Kombinált szolgáltatás igénylésekor, a TMSZ hatálya alatt a GSM/GPRS kommunikátort a Megbízott biztosítja a Megbízó részére.

Kombinált szolgáltatás esetében, ha a távfelügyelt objektum nem a Megbízó tulajdonát képezi, akkor szükséges az objektum tulajdonosától egy „Hozzájáruló nyilatkozat”, amely lehetővé teszi, hogy a Megbízott a GSM/GPRS kommunikátor fel- és leszerelése, illetve elszállítása érdekében az objektumba bejuthasson.

II. Szerződés megkötése

- A szerződés és mellékletei közül a Jelszó nyomtatvány két példányban készül, amelyekből az első példány a Megbízottat, a második példány pedig a Megbízót illeti meg. A TÁSZF a TMSZ elválaszthatatlan részét (mellékletét) képezi, amelynek átvételét és a benne foglaltak elfogadását a TMSZ aláírásával ismeri el a Megbízó.
- Kivonulásos szolgáltatás igénybevétele esetén a riasztás jelzéskor szükséges, hatékony intézkedés támogatása érdekében, a Megbízott rácsatlakozáskor, de legkésőbb egy héten belül, helyszíni szemlét tart a távfelügyelt objektumnál. A kivonuló szolgálat járőre a helyszíni szemle alkalmával írásban rögzíti a helyszínen tapasztalható, intézkedést befolyásoló körülményeket (kockázatfelmérés). A kockázatfelmérés nem képezi a szerződés mellékletét.

III. A szerződés hatálya, módosítása

1. A szerződés területi hatálya

- A Megbízott értesítéses szolgáltatást, Magyarország területén levő objektumokban felszerelt helyi rendszerek jelzéseinek fogadására vállal.
- A kivonulásos szolgáltatások földrajzi területét Magyarországon belül a kivonuló szolgálat és a Megbízott közötti megállapodások határozzák meg. A kivonulásos szolgáltatás teljesítését a Megbízott egyedileg bírálja el.
- A Felek a szerződés területi hatályát korlátozzák, a helyi rendszer érzékelői által lefedett területekre.

2. A szerződés időbeli hatálya

- A szerződés határozatlan időre jön létre és a távfelügyeleti központba történő rácsatlakoztatást (Teljesítési Igazolás aláírását) követő 24. (huszonnegyedik) órában lép hatályba.
- Az Adatlapot a helyi rendszert a Megbízott távfelügyeleti központjára rácsatlakoztató telepítő szakember és a rácsatlakozáskor jelen levő Megbízó képviselője írja alá. Az Adatlap nem melléklete a szerződésnek, de adattartalma befolyásolja a szolgáltatás teljesítésének körülményeit. A Megbízó és a Megbízott kölcsönösen elfogadják a Megbízó rácsatlakozás-felügyeletével megbízott képviselője által nyilatkozott adatokat.
- A szerződés és mellékleteinek kitöltését, aláírását megelőzheti a helyi rendszernek a Megbízott távfelügyeleti központjára történő sikeres rácsatlakozása. Ebben az esetben, ha a jelzések fogadásához és az intézkedések megtételéhez elégséges információk rendelkezésre állnak, a Megbízott a szolgáltatást azonnal nyújtja, de kártérítési felelősséget csak a szerződés hatálybalépését követően vállal.
- A szolgáltatásnyújtás alapvető feltétele a hiánytalanul kitöltött Adatlap, vagy az ennek megfelelő adattartalom hiánytalan megküldése a Megbízott felé, valamint a riasztórendszer és az átjelzést biztosító útvonalak működőképessége.

3. A szerződés módosítása

- A szerződést a Felek közös megegyezéssel, írásban módosíthatják.
- A Megbízó szerződésmódosítási igényét legalább 3 (három) munkanappal korábban, írásban köteles jelezni a Megbízott felé, pl.: jelszómódosítás. Amennyiben a szerződésmódosítás új műszaki körülmény kiépítését igényli - újabb többletszolgáltatás igénybevétele - úgy a módosítás (a megbízotti elfogadás esetén) az új műszaki körülmény dokumentált kiépítését követő 2. (második) munkanaptól lép érvénybe.
- A Megbízott szerződésmódosítási igényét legalább 15 (tizenöt) nappal korábban, írásban köteles jelezni a Megbízó felé. Kivételt képez ez alól a Megbízott díjemelésre vonatkozó módosítási javaslata, amely esetben legalább 60 (hatvan) nappal korábban kell a Megbízót írásban értesíteni.

IV. Fizetési feltételek és díjak

A Megbízott a távfelügyeleti szolgáltatás és a hozzá kapcsolódó szolgáltatási elemek teljesítéséhez kapcsolódóan folytatólagos, egyszeri és eseti díjakat (továbbiakban együtt: díjak) számláz ki a Megbízó részére.

A Megbízó a díjak alábbi feltételek szerinti kiegyenlítését vállalja:

- A díjfizetés módja: a folyótólágos és az egyszéri, valamint az eseti díjak postai csekken, vagy átutalással fizetendők.
- A folyótólágos díjak díjfizetési gyakorisága a TMSZ- ben kerül rögzítésre, ami a naptári időszakok figyelembevételével lehet havi, negyedéves, fél éves és éves.
- A fizetési határidő: a számla kézhezvételét követő 15 (tizenöt) nap.
- A Megbízó által választott távfelügyeleti alap és kiegészítő szolgáltatás díjai a TMSZ-ben kerülnek rögzítésre.
- A folyótólágos díjak a választott díjfizetési gyakoriság szerinti időszak elején, előre esedékesek. A rácsatlakozást követően az első díjrészlet a díjfizetési időszakból hátralévő napok arányában kerül kiszámlázásra a rácsatlakozás hónapjában.
- A díjak nem tartalmazzák a helyi rendszerek javításának, karbantartásának díjait. Amennyiben a Megbízott vállalja a helyi rendszerhiba elhárítását, vagy karbantartását, azt külön megállapodás és díjazás alapján teszi meg.
- A fizetés teljesítésének időpontja az a nap, amikor a pénzüsszeget a Megbízott bankszámláján jóváírták.
- A Megbízó késedelmes díjfizetése esetén a mindenkor hatályos Ptk.- ban foglalt késedelmi kamat megfizetésére köteles.
- A számlákkal kapcsolatos panaszügyek Megbízott részéről vállalt kivizsgálási és válaszadási határideje 30 (harminc) nap
- A szolgáltatási díj a hűségidő lejártá után, a TMSZ aláírásának minden évfordulójától - a Megbízott legalább 30 (harminc) napos előzetes írásbeli értesítését követően - a KSH által az előző évre megállapított hivatalos fogyasztói árszínvonal növekedés (infláció) mértékével azonos mértékben emelkedik, kivéve ha a Megbízó az értesítés kézhezvételétől számított 15 (tizenöt) napon belül írásban felmondja a szerződést. Ilyen esetben a TMSZ a Megbízó felmondásának Megbízott általi kézhezvételét követő 15. (tizenötödik) napon szűnik meg. (Kivétel képez ez alól azaz eset, amikor a GSM vagy GPRS szolgáltató forgalmi díjat változtat.)
- Amennyiben a GSM/GPRS kommunikátor azért hibásodott meg, mert azokat a Megbízó nem rendeltetésszerűen használja, illetve a Megbízó nem biztosítja a Megbízott tulajdonát képező GSM/GPRS kommunikátor leszerelését, úgy a Megbízó 8 (nyolc) napos fizetési határidővel köteles megfizetni a GSM/GPRS kommunikátor mindenkor új beszerzési ára szerinti összeg 1,5 szeresét a 10.000,- Ft (azaz tízezer forint) + ÁFA kiszállási díjjal együtt.

V. Szerződés megszüntetése

1. A szerződés megszűnésének módjai és esetei

- Felmondás bármelyik fél részéről 60 (hatvan) napos felmondási határidővel, indokolás nélkül.
- Rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal.
- A közbeeső szolgáltatóval kötött szerződés megszűnése, vagy a távközlési szolgáltatásból való kizárás esetén.
- Igazolt érdekműlás, vagy lehetetlenülés esetén, az érdekműlás, lehetetlenülés bekövetkezésének időpontjában (az objektumot eladják, vagy más veszi használatba, illetve bármilyen jogcímen tulajdonosváltás következik be, valamint a Megbízóval szemben csőd-, vagy felszámolási eljárás indul, Megbízó halála stb.).

2. A szerződés felmondása a Megbízó részéről

- A Megbízó a szerződést bármikor írásban, indoklás nélkül felmondhatja 60 (hatvan) napos felmondási idővel, amely időtartam elteltének utolsó napján 24. (huszonnegyedik) órával a szerződés megszűnik. A felmondási idő számítása akkor kezdődik, amikor a Megbízott a felmondást átvette.
- A Megbízó a szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondhatja abban az esetben, amennyiben a Megbízott súlyos szerződésszegést követ el és azt a Megbízott a Megbízó írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül nem orvosolja.
- Amennyiben a Megbízó jogtalanul mondja fel azonnali hatállyal a szerződést, vagy rendes felmondásánál nem tartja be a felmondási időt, a Megbízott részére az egy éves szerződéses időszakra járó díj háromnegyedének megfelelő összegű kötbért köteles megfizetni.

3. A szerződés felmondása a Megbízott részéről

- A Megbízott a szerződést bármikor írásban, indoklás nélkül felmondhatja 60 (hatvan) napos felmondási idővel, amely időtartam elteltének utolsó napján 24. (huszonnegyedik) órával a szerződés megszűnik. A felmondási idő számítása akkor kezdődik, amikor a Megbízott a felmondást átvette.
- A Megbízott rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondhatja a szerződést amennyiben a Megbízó a szolgáltatás igénybevételét támogató, és a Megbízott tulajdonát képező eszközöket nem rendeltetésszerűen használja, vagy használta. A felmondás azonnali hatályú lehet, amennyiben a Megbízott tudomására jutását és annak közlését követően a Megbízó nem hagy fel e rendellenes használatot és/vagy 3 (három) munkanapon belül írásban nem nyilatkozik a keletkezett kár megtérítésének módjáról.
- A szerződést a Megbízott rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondhatja, amennyiben hatósági megkeresés azt indokolja, vagy kéri.
- A szerződést a Megbízott rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondhatja, amennyiben a Megbízónak 30 (harminc) napot meghaladó díjtartozása keletkezik és azt a Megbízó a Megbízott írásbeli felszólítása ellenére sem teljesíti. A Megbízott a szerződést rendkívüli felmondással, azonnali hatállyal írásban felmondhatja abban az esetben, amennyiben a Megbízó – az előzőekben írtakon túlmenően – egyéb súlyos szerződésszegést követ el és azt a Megbízó a Megbízott írásbeli felszólítása ellenére 15 (tizenöt) napon belül nem orvosolja.
- Amennyiben a Megbízott a fentiek szerint él rendkívüli felmondási jogával (kivéve a 3. fr. bekezdésben írt esetet), úgy a Megbízó köteles a Megbízott részére az egy éves szerződéses időszakra járó díj háromnegyedének megfelelő összegű kötbért megfizetni.

4. A szerződés megszűnésekor vállalt kötelezettségek

- A Megbízott a szerződés megszűnésének napján 24. (huszonnegyedik) óráig figyeli a távfelügyelt objektumból beérkező jelzéseket és intézkedik azokra.
- A helyi rendszer távfelügyeleti központról történő leprogramozása a Megbízó kötelezettsége, ennek költsége is a Megbízót terheli.
- Amennyiben a Megbízó a hűségidő lejártá előtt a szerződést felmondja, vagy annak Megbízott általi megszüntetésére, vagy lehetetlenülésére a Megbízónak felróható, vagy a Megbízó érdekkörében felmerült okból kerül sor, kötbéreként a hűségidőből még hátralévő időre járó teljes szolgáltatási díj egyösszegű megfizetésére köteles, a GSM/GPRS modem és a SIM kártya visszaadása és a 10.000,- Ft (azaz tízezer forint) + ÁFA kiszállási díj megfizetése mellett, a számla kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül.
- A GSM/GPRS szolgáltatások esetében, a Megbízott leszereli a tulajdonát képező kommunikátorokat a távfelügyelt helyi rendszerről. A távfelügyelt objektumba való bejutáshoz, a SIM kártya és a GSM/GPRS leszereléséhez és elszállításához, a Megbízó a szerződés megszűnését követő 2 (kettő) héten belül, munkanapokon legalább kétszer 2 (kettő) óras időintervallumot jelöl meg a Megbízott számára. A Megbízott által felszámított kiszállási díj összege: 10.000,- Ft (azaz tízezer forint) + ÁFA. Amennyiben a Megbízó nem biztosítja a leszereléshez szükséges bejutási és munkavégzési körülményeket, úgy a Megbízó 8 (nyolc) napos fizetési határidővel köteles megfizetni a SIM kártya és a GSM/GPRS kommunikátor mindenkori új beszerzési ára szerinti összeg 1,5 szeresét a 10.000,- Ft (azaz tízezer forint) + ÁFA kiszállási díjjal együtt. (Az új GSM, vagy az új GPRS kommunikátor árát a Megbízottnál rendszeresített mindenkori távfelügyeleti szolgáltatások árlistája tartalmazza.) A Megbízó érdekmúlás esetén is vállalja, hogy megteremti a Megbízott eszközeinek leszerelési és elszállítási lehetőségét.

VI. Távfelügyeleti szolgáltatáshoz kapcsolódó felelősségvállalás és annak mértéke

A Megbízott a távfelügyeleti rendszer hibás működéséből, az ügyeltesek mulasztásából, a kivonulást igénylőknél a saját vagy megbízott járőre kivonulásának elmaradásából, a saját járőrei hibájából eredő károkat - kivéve vis maior - téríti meg a következők szerint:

- Amennyiben a Megbízó a valós értéknek megfelelő vagyont biztosítással rendelkezik és az objektum védelme megfelel a MABISZ vonatkozó ajánlásainak, úgy a biztosító által meg nem térített, igazolt, és az eseményt követő 30 (harminc) napon belül bejelentett kárt 2.000.000,- Ft (azaz kétfélmillió forint) határig, amely összeg felár ellenében többszörözhető.

- Amennyiben a Megbízó nem rendelkezik vagyonbiztosítással, a számlával igazolt kártérítés felső határa 50.000,- Ft (azaz ötvenezer forint).
- A Megbízott nem tartozik felelősséggel közvetett károkért, így kiesett jövedelemért, bevételért, elvesztett piacért, a Megbízónál, vagy harmadik személynél adat elveszésből, adatsérülésből eredő kárért, termelés, vagy szolgáltatások leállásáért, elmaradt haszonért, vagy egyéb hasonló veszteségeikért.
- A Megbízott nem köteles megtéríteni a Megbízó által adott hiányos, vagy pontatlan információból, vagy a Megbízó felelősségi körébe tartozó egyéb okból származó, valamint nem a Megbízott személyzetéhez tartozó, hanem a Megbízó megbízásából és nevében eljáró személy által okozott kárt.
- A Megbízott felelősségének kizárása, illetve korlátozása nem terjed ki a károkozás azon eseteire, amikor jogszabály tiltja a felelősség kizárását, vagy korlátozását.

A Megbízott mentesül a felelősség alól az alábbi esetekben:

- Ha a káresemény a távközlési (közbeeső) szolgáltatók hibájából (ide értve a telefonvezeték szabotálását- elvágását is), vagy az elektromos áram szolgáltatók hibás szolgáltatásából, vagy tartós (1 órát meghaladó) nem szolgáltatásából származik.
- A Megbízó tulajdonában lévő, vagy az általa üzemeltetett helyi elektronikai jelzőrendszer hibái következtében létrejött jelzésemaradásokért és a következőkben felsorolásra kerülő okok kapcsán bekövetkezett káreseményekért. Ilyen okok lehetnek: a helytelen, illetéktelen, vagy szakszerűtlen kezelés, bármilyen okból bekövetkezett rongálódás, elemi csapás, a helyi rendszer kikapcsolt állapota, egyéb, a távfelügyeleti központon kívül álló helyi hiba.
- 15 (tizenöt) perces kivonulásos vagy egyéb időlimites kivonulásos alapszolgáltatás választása esetén, a távfelügyelt objektumból a Megbízott távfelügyeleti központjában elhelyezett számítógépre beérkező riasztás jelzések észlelésétől számított első tizenöt perc, vagy a vállalt időlimit elteltéig.
- Ha a Megbízó távfelügyeleti szolgáltatást érintő adataiban bekövetkező adatváltozások kötelezettségének nem, vagy hiányosan, vagy a vállalt határidőn túl tesz eleget, és ez vezet a kár bekövetkezéséhez. (Pl.: értesítendő személy változása, lakcím vagy telefonszám változás, helyi rendszer bővítése, vagyonvédelmi körülmények változása, stb.)
- Ha a Megbízó írásban 6 (hat) hónapon belül nem értesíti a Megbízottat a kártérítési igényéről.
- Ha a Megbízó elmulasztja a I. rész VII/5. pontban említett információszolgáltatási kötelezettségét.
- Amennyiben a Megbízó nem biztosította a kivonuló szolgálat részére az objektumhoz tartozó terület bejárhatóságát, a területre való bejutáshoz szükséges hatósági és/vagy egyéb külön engedélyeket, és így az objektum szükséges biztonsági ellenőrzését a kivonuló szolgálat járőre nem tudta végrehajtani.
- Amennyiben adott káresemény bekövetkezésekor a káresemény időszakára vonatkozó nyitáshozzá- zárás időpontok hitelesen rögzített naplózása nem áll rendelkezésre. (A Megbízó nem igényeli a nyitáshozzá- zárás jelentések távfelügyeletét, vagy nem biztosítja annak lehetőségét, hogy egy káreseményt követően, a helyi riasztórendszer eseménytároló memóriájából utólagosan kiolvashatóak legyenek a nyitáshozzá- zárási időpontok.)
- Amennyiben a Megbízó helyi rendszeréből kapcsolt vonalas, GSM szolgáltatások esetében nem érkezik minimum napi egy riasztóközponti tesztjelzés, GPRS alap szolgáltatás esetén nem érkezik legalább 4 (négy) óránként, GPRS fokozott szolgáltatás esetén nem érkezik legalább 1 (egy) óránként, GPRS kiemelt szolgáltatás választása esetén nem érkezik legalább 5 (öt) percnként beazonosítható vonali tesztjelzés a Megbízott távfelügyeleti központjába.
- Ha a Megbízó saját költségén biztosítja a SIM kártyát, amely feltöltő kártyás (nem előfizetéses) és a kártyán levő összeg a jelzések küldése következtében nem áll rendelkezésre és a GSM szolgáltatója nem közvetíti a jelzéseket a helyi rendszerből a távfelügyeleti központba.
- A Megbízó által igényelt, vagy a Megbízó lejárt tartozása miatti szolgáltatás-szüneteltetés, illetve a Megbízott által bejelentett, vagy a Megbízottól független rendkívüli üzemszünet időtartama alatt bekövetkezett káresemények esetén.
- Amennyiben a Megbízó kettőnél kevesebb értesítendő személyt határoz meg, illetve a TMSZ-ben rögzített értesítendő személyek elérhetetlensége esetén.
- A Megbízó részére máshonnan megtérülő károk esetén. (A Megbízó vagyonbiztosítással rendelkezik, amely alapján a biztosítójától kártérítést kap. A Megbízott kártérítési kötelezettsége a biztosító által kifizetett összegre nem terjed ki.)

- Amennyiben a kár azért következett be, mert a Megbízó az érintett záruk cseréjéről, illetve a bejutás módjának megváltozásáról (pl.: új kapukód és/vagy kulcs szükséges) a Megbízottat nem tájékoztatta, vagy nem biztosított lehetőséget a Megbízott részére az új kulcs/kód átvételére.
- Amennyiben a kár azért következett be, mert a távfelügyelt objektum megközelítését/átvizsgálását a kutya támadó viselkedése nem tette lehetővé.
- Amennyiben a kár azért következett be, mert a távfelügyeleti központ által elért értesítendő, vagy más jogosult személy a helyszínen nem tudja biztosítani a távfelügyelt objektum belső átvizsgálását.
- A Megbízott nem vállal felelősséget a riasztóközpont távfelügyeletről történő leprogramozása elmaradásából eredő károkért (telefondíj).
- A Megbízott felelősségvállalása csak a hibátlanul működő helyi rendszer gyárilag meghatározott hatósugarán belül elhelyezett értékekre és érték tárgyakra terjed ki, kivéve ez alól is a készpénzt, értékpapírt, idegen tulajdonú tárgyakat, antik tárgyakat, és az elzártan ékszereket. Nem felel a Megbízott az adatvesztésből eredő károkért és az elmaradt haszonért.
- Amennyiben harmadik fél a szerződés alapján, vagy azzal kapcsolatban kártérítési igényt jelent be bármelyik szerződő féllel szemben, az érintett szerződő Félnak haladéktalanul értesítenie kell erről a másik Felet. A Megbízottal szemben harmadik fél által benyújtott kárigény esetén a Megbízó köteles olyan mértékben kártalanítani a Megbízottat, amilyen mértékben a Megbízott e kárigényből kifolyólag felelősséggel tartozik a harmadik félnek olyan kárért, amelyért a szerződés irányadó feltételei szerint nem tartozik felelősséggel a Megbízóval szemben.
- Kéresemény bekövetkezése esetén a Megbízó köteles írásban értesíteni a Megbízottat. Az értesítést legkésőbb a kár észlelésétől számított 5 (öt) munkanapon belül kell eljuttatni a Megbízotthoz. A Megbízó kártérítési igényének elévülési ideje 6 (hat) hónap.
- A kárigény bejelentését követően a Megbízónak 4 (négy) munkanapon belül csatolnia kell a Megbízott biztosítója által kért mindazon iratokat és dokumentumokat, amely alapján a kártérítési igény elbírálható.
- A Megbízott biztosítója az általa elbírált károkat magyar forintban, avult értéken és olyan arányban téríti meg, amilyen arányban a jogszabályok, valamint a jelen szerződés szerint a Megbízott felelőssége fennáll.

A Megbízó a TMSZ megkötésével, kifejezetten elfogadja a felelősség korlátozására vonatkozó ezen összes feltételt.

VII. Egyéb rendelkezések

1. Titoktartás

A Feleket, illetve alkalmazottaikat, megbízottaikat és a teljesítésbe bevont egyéb közreműködőket titoktartás terheli minden olyan információt illetően, amely a szerződés alapján a Felek biztonsági intézkedéseivel, üzleti, vagy szakmai titkaival kapcsolatban a tudomásukra jut, és nyilvánosságra kerülése sérti, vagy veszélyezteti a Felek bármelyikének méltányos üzleti érdekeit.

Nem minősül nyilvánosságra hozásnak a Megbízott részéről, az információnak a teljesítésbe bevont, harmadik személy (alvállalkozó, megbízott, egyéb közreműködő) részére történő átadása.

A vagyonvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően, a Megbízó hozzájárul ahhoz, hogy nevét és lacímét (vagy székhelyét, ennek hiányában telephelyét) a Megbízott nyilvántartsa, és ebbe a nyilvántartásba a rendőrhatalóság a tevékenység ellenőrzése során betekintszen.

2. Alvállalkozók igénybevétele

A Megbízott jogosult a TMSZ-ben vállalt szolgáltatás nyújtásához alvállalkozót igénybe venni. A Megbízott az alvállalkozó tevékenységéért úgy felel, mintha azt maga végezte volna el. A Megbízó írásbeli kérése esetén, az alvállalkozó személyéről a Megbízott tájékoztatja.

3. A Felek értesítése, átruházás, érvénytelenség

A Felek kötelesek egymást haladéktalanul tájékoztatni a szerződés szempontjából fontos tényekről, illetve adatokról (adatváltozásról). Amennyiben a Megbízó tájékoztatási kötelezettségét megszegi és ezzel a Megbízottnak kárt okoz, teljes kártérítési felelősség terheli.

A szerződéssel kapcsolatos minden közlés és értesítés a Ptk. 6:7. § (3) bekezdésében foglaltak betartása mellett, elektronikus levél (e-mail) formájába is érvényes.

A szerződés felmondása (rendes és az azonnali hatályú is), szüneteltetés, szolgáltatás újraindítása iránti kérelem, mérnök és mesterkód kérés kizárólag az átvétel írásbeli igazolása mellett kézbesített levél formájában (postai úton küldött ajánlott, vagy tértivevényes levél útján), vagy elektronikus úton küldött levél visszaigazolása esetén érvényes. Ha a Felek másként nem rendelkeznek, a levélben történt írásbeli felmondás, az átvétel igazolt időpontjában, illetve - az ellenkező bizonyításáig - az érintett fél TMSZ-ben megjelölt címére történő ajánlott postai feladást követő 5. (ötödik) munkanapon tekinthető kézbesítettnek.

Kézbesítettnek tekintendő - a kézbesítés második megkísérlésének napját követő 5. (ötödik) munkanap - a másik Félnak tértivevényesen megküldött felmondás, illetve tájékoztatás akkor is, ha „nem kereste”, „címezett ismeretlen”, „elköltözött” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz. A felmondást, tájékoztatást a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a tértivevény az „átvételt megtagadta” jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz. Kézbesítési vita esetén a feladó bizonyítja a feladás tényét.

Személyesen vagy futár útján történő kézbesítés esetén a küldemény akkor minősül kézbesítettnek, ha azt az adott Félnak igazoltan átadják. Fax/e-mail útján történő értesítés esetén a kézbesítés napja az a nap, amely napon a Fél a másik fél értesítési címében szereplő faxszámára/ e-mail címre a küldeményt átvételi igazolással bizonyítottan megküldi.

A Felek megállapodnak, hogy a fax/e-mail útján történő értesítést azonos érvényűnek tekintik a postai úton történő értesítéssel azzal, hogy amennyiben a küldő fél egyidejűleg postai úton és faxon/e-mailen is elküldi a küldeményt, abban az esetben a faxon/e-mailen történő küldés napját tekintik kézbesítési napnak, és ezen kézbesítési napot követő naptól, mint kezdőnaptól kezdődően számíthatódnak a küldeményben (esetlegesen) meghatározott teljesítési határidők.

A Megbízónak jogában áll harmadik félre átruházni a szolgáltatásokat annak érdekében, hogy azt a harmadik fél - a megbízó és a közötté lévő jogviszony alapján - igénybe vehesse.

A Megbízó az átruházást 5 (öt) munkanappal megelőzően köteles írásban értesíteni a Megbízottat az átruházás tényéről és a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges lényeges tartami elemekről (pl. harmadik személy elérhetősége, személyes adatai stb.). Ezen tájékoztatás hiányában a Megbízott a harmadik fél felé semminemű felelősséggel nem tartozik. Átruházás esetében a Megbízó egyetemlegesen felelős a szerződéses kötelezettségek teljesítéséért, valamint az eszközök, szolgáltatások és egy esetleges szabályzat rendeltetésszerű használatáért.

A Megbízottnak jogában áll a Megbízó hozzájárulásával részben, vagy egészben átruházni a szerződést a Securitas Grouphoz (Securitas érdekcsoport) tartozó bármelyik vállalatra.

A szerződő Felek kötelezettséget vállalnak, hogy abban az esetben, ha a szerződés bármely része érvénytelen lenne, úgy haladéktalanul módosítják a szerződést oly módon, hogy az érvénytelenné vált részt olyan szerződési megállapodással pótolják, amely a gazdasági céljukhoz a legközelebb áll, és a szerződésnek ezt a részét érvényessé teszi. Ilyen módosítás hiányában is az egyes rendelkezések érvénytelensége a szerződés többi részének érvényességét nem érinti, az érvénytelen rész helyett a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseket kell alkalmazni.

4. Vitás kérdések rendezése

A Feleknek minden tőlük telhetőt meg kell tenniük annak érdekében, hogy a szerződésből, annak mellékleteiből, vagy a Vagyonvédelmi Utasításból, a Felek közötti jogviszonyt szabályozó bármely dokumentumból származó, illetve ezekkel kapcsolatban felmerült esetleges jogvitákat közös tárgyalás útján rendezzék. A békés úton nem rendezhető jogvita esetén kikötik hatáskörtől függően a Budakörnyéki Járásbíróság, illetve a Budapest Környéki Törvényszék kizárólagos illetékességét.

A jelen szerződés keretében nem szabályozott kérdésekben a Ptk., valamint a vagyonvédelmi törvény vonatkozó rendelkezései az irányadóak.

5. Információs szolgáltatás

A Megbízó vállalja, hogy biztosítja a Megbízott számára a távfelügyelt objektumra vonatkozó aktuális adatokat, a kapcsolattartókra, értesítendő személyekre vonatkozó legfrissebb információkat.

A Megbízó tájékoztatja a Megbízottat az objektummal kapcsolatos minden különleges kockázatról, így például mérgezőanyagokról, gyúlékony anyagokról, valamint a Megbízó által ismert minden olyan tényezőről, amely kockázatot jelenthet, vagy sérülést okozhat, vagy a távfelügyeleti szolgáltatás teljesíthetőségét befolyásolja.

A Megbízó szükség szerint tájékoztatja az alkalmazottait és bérlőit, illetve az objektum egyéb jogszerű használóit a távfelügyeleti szolgáltatáshoz kapcsolódó, általa elvárt teendőkről. Amennyiben az információk módosultak, a másik felet erről haladéktalanul értesíteni kell. Amennyiben a Megbízó nem látja el a Megbízottat a szükséges információval, vagy ha a Megbízott - rajta kívülálló okokból - nem képes a megadott információk figyelembevételével eljárni, a Megbízottnak jogában áll olyan intézkedéseket tenni, amelyek a fennálló körülmények, a várható kár mértéke, és a megóvandó értékek ismeretében ésszerűnek tekinthetők.

Amennyiben a jelen szerződésben foglaltak és a távfelügyelt objektumban fennálló körülmények alapján hívható a tűzoltóság, a rendőrség, vagy a mentőszolgálat, a Megbízó viseli az esetleges indokolatlan riasztás (vakriasztás) által okozott költségeket. A Megbízott nem vállal semmiféle felelősséget azért, hogy a tűzoltók, a rendőrség, vagy a mentőszolgálat valóban kiszáll-e a távfelügyelt objektumhoz.

II. RÉSZ

I. Alapvető jogok és kötelezettségek meghatározása

1. A Megbízott távfelügyeleti központja a beérkező jelzésekre az intézkedéseket a Megbízó által kitöltött Adatlap adatai alapján, a Távfelügyeleti Intézkedési Rend szerint teszi meg.

- Kivonulási területen szükség esetén a Megbízott saját, vagy megbízott járőre indul a helyszínre - kivonulással bővített szolgáltatás előfizetése esetén. A jelzés valódiságának megerősítése esetén (pl. a járőr visszajelzése alapján) a Megbízott értesíti a rendőrséget.
- Kivonulási területen kívül, illetve értesítéssel szolgáltatás esetén, a távfelügyeleti központ az Adatlapon felsorolt értesítendő személyeket hívja és közülük az elsőként elérhető személyt tájékoztatja telefonon.

2. A Megbízó vállalja, hogy a szerződés részét képező Adatlapot felelősen tölti ki, az általa megjelölt értesítendő személyekkel a szolgáltatást ismerteti, adatai változásáról a Megbízottat haladéktalanul írásban értesíti. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a Megbízott nem felel az Adatlap helytelen kitöltéséből, az adatok pontatlanságából eredő károkért.

3. A Megbízott nem vállal felelősséget az Adatlapon megjelölt értesítendő személyek elérhetetlenségéből, az értesítést követő magatartásukból, a rendőrségi intézkedés elmaradásából eredő, illetve a járőr helyszínre érkezéséig bekövetkezett károkért, amennyiben a kiérkezés a szerződésben vállalt időn belül valósul meg. A Megbízott a felelősségét „Megbízó kérésére történő kivonulás” esetén a Távfelügyeleti Intézkedési Rendszerben foglaltak szerint korlátozza.

4. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a távfelügyeleti szolgáltatás csak akkor működőképes, ha a távjelzést biztosító útvonalak is működőképesek. A Megbízott e szerződés keretében nem vállal felelősséget a távközlési szolgáltatás hibájából - ide értve a telefonvezeték szabotálását (elvágását) is - történő jelzésemaradásból, valamint Megbízó által működtetett elektronikai jelzőrendszer meghibásodásából eredő károkért. (Amennyiben Megbízó elektronikai jelzőrendszerét nem a Megbízott telepítette, Megbízó szükség esetén a rendszer javítását kérje telepítőjétől). A Megbízó köteles a riasztórendszert érintő módosításokat (pl. zónák változtatása, partíciók számának változtatása) távfelügyeleti szolgáltató felé bejelenteni. Ennek hiányából eredő károkért a Megbízott nem vállal felelősséget.

A Megbízó riasztórendszere és a távfelügyeleti központ közötti összeköttetést a riasztórendszer a programozástól függően adott időpontban tesztjelentésekkel ellenőrzi. A tesztjelentések elmaradása távközlési szolgáltatói hibára, illetve a riasztóberendezéssel kapcsolatos problémára utal.

A tesztjelentést (ellenőrző jelentést) nem küldő rendszerek esetében, a riasztóközpont kommunikációs hibája észrevétlen maradhat, és előfordulhat, hogy a távfelügyeletre a riasztásjelzések sem érkeznek meg. A tesztjelentést nem küldő rendszerek kommunikációs hibájából eredő károkért a Megbízott nem vállal felelősséget.

A tesztjelentések elmaradásáról a Megbízott telefonon értesíti a Megbízót, ezt követően a hiba elhárításáig jogában áll a tesztjelentés figyelését kikapcsolni, amelyről a Megbízót írásban értesíti.

5. A Megbízott jegyzőkönyvön igazolja, hogy az objektum megközelítéséhez szükséges kulcsokat átvette, melyeket szükség esetén a kivonulási szolgáltatás során felhasznál.

Amennyiben kulcsok hiányában az objektum megközelítése nem megoldható, a Megbízott nem vállalja az objektum átvizsgálását. A Megbízott vállalja, hogy Megbízó adatait, valamint a rábízott kulcsokat titkosan kezeli. A Megbízott a rábízott kulcsokról szolgálati okból 1 db másolatot készíthet, melyet Megbízó kérésére az eredetivel együtt visszaszolgáltat.

Megbízó vállalja, hogy az érintett zárok cseréjéről, vagy a bejutás módjának megváltozásáról (pl.: új kapukód és/vagy kulcs szükséges) a Megbízottat haladéktalanul tájékoztatja és lehetőséget biztosít az új kulcs/kód átvételére. Ennek elmaradásából eredő károkért a Megbízott felelősséget nem vállal.

Az objektum megközelítése érdekében Megbízó köteles a Megbízottat tájékoztatni kutya tartásáról. Amennyiben az objektum megközelítését a kutya támadó viselkedése nem teszi lehetővé, a Megbízott nem vállal felelősséget az átvizsgálás hiányából eredő károkért.

6. A Megbízó a jelen szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul, illetve tudomásul veszi a következőket:

- A Megbízott távfelügyeletével és ügyfélszolgálatával folytatott telefonbeszélgetések rögzítésre kerülnek, a hangfelvételt a Megbízott a mindenkor érvényben lévő előírásoknak megfelelő időtartamig tárolja.
- Kivonulással érintett szolgáltatás esetén a Megbízott a helyszínen képfelvételt készíthet, amelyet a mindenkor érvényben lévő előírásoknak megfelelő időtartamig tárol.
- A vagyonvédelmi törvény alapján a rendőri szerv képviselője a Megbízott ellenőrzése során a szerződésekről vezetett nyilvántartásba betekinthez (a szerződés tartalmába nem). A Megbízó hozzájárul, hogy hatósági (rendőrségi, ügyészségi, bírósági) megkeresés, vagy végzés esetén a Megbízott a hatóság által kért adatait kiadja.
- Amennyiben a téves jelzés alapján indokolatlan rendőrségi intézkedés történik, annak költségei Megbízót terhelik. A rendőrségnek a Megbízottal szemben a vagyonvédelmi törvény alapján fennálló követelését a Megbízott a Megbízó felé továbbszámíthatja.
- A tűzoltóság kiszállási költségét a Megbízó közvetlenül a tűzoltóság felé tartozik rendezni, és azért felelősség a Megbízottat nem terheli. A tűzoltóságtól esetlegesen beérkező számlákat a Megbízott a Megbízó felé továbbszámíthatja.
- A Megbízott járőrszolgálatának tevékenysége akkor teljes értékű, ha a távfelügyeleti központ által elért értesítendő, vagy más jogosult személy a helyszínre megy, és rendelkezik kulccsal, valamint a riasztóberendezés kódjával is, így biztosítani tudja a távfelügyelt objektum belső átvizsgálását. A Megbízott nem vállal felelősséget a fenti feltételek hiányából eredő károkért.
- A Megbízott díjmentesen biztosítja a kivonulást, amennyiben azt a Megbízott által telepített garanciális rendszer műszaki hibája okozta, vagy olyan műszaki hibás rendszer okozza, amelynek karbantartására a Felek szerződést kötöttek, illetve azt valós esemény vagy valós esemény általi veszély idézte elő.
- A Megbízott a felsoroltakon kívül, a távfelügyeleti központra történő rácsatlakozást követő 60 (hatvan) napon az indokolatlan kivonulást díjmentesen biztosítja.
- A Megbízó a Megbízott mindenkor hatályos díjtáblázata szerint köteles megtéríteni, a felsorolt esetekbe nem tartozó, és a távfelügyeleti központra történő rácsatlakozást követő 60 (hatvan) nap elteltével az indokolatlan kivonulások díját, valamint a jelzéshez nem kötött, a Megbízó vagy képviselője külön kérésére történő kivonulás díját. (Az indokolatlan kivonulás, valamint a Megbízó kérésére történő kivonulás a Távfelügyeleti Intézkedési Rendben van meghatározva.)

- Amennyiben az indokolatlan kivonulások száma meghaladja a havi 4 (négy) alkalmat, vagy a rendszer olyan mennyiségű téves jelzést generál, amely indokolatlanul terheli a távfelügyeleti központ vételi és intézkedési kapacitását, a Megbízottnak jogában áll a távfelügyeleti szolgáltatást átmenetileg, a téves jelzések okának megszűnéséig szüneteltetni, miután a Megbízott telefonon tájékoztatta a Megbízót. A Megbízott a szüneteltetés időtartamára szolgáltatási díjat nem számláz. Ha a hibajavítást nem a Megbízott végezte, a szolgáltatás újraindítását a Megbízónak írásban kell kérnie.

7. Amennyiben a Megbízónak a Megbízott felé bármely jogcímen lejárt tartozása áll fenn, a Megbízottnak jogában áll a távfelügyeleti szolgáltatást szüneteltetni, amit a Megbízott írásban köteles (posta, e-mail, vagy fax útján) a Megbízóval közölni. A szüneteltetés ideje alatt a szerződés nem szűnik meg, de a Megbízott az intézkedések elmaradásából eredő károkért felelősséget nem vállal.

8. Amennyiben az ügyeleti tevékenység a Megbízott hibájából szünetel, a Megbízott köteles a Megbízót haladéktalanul, igazolható módon értesíteni. Az értesítést követően az objektum védelméért a Megbízott semmiféle felelősséget nem vállal. Amennyiben a szünetelés meghaladja a 24 (huszonnégy) órát, a Megbízó a 24 (huszonnégy) órát meghaladó napokra díjvisszatérítésre tarthat igényt.

9. A Megbízó a távfelügyeleti szolgáltatás szüneteltetését, a szüneteltetés kezdőidőpontját 5 (öt) munkanappal megelőzően írásban kérheti a Megbízottól. Az írásbeli szüneteltetési kérelemnek tartalmaznia kell a Megbízó nevét, címét, telefonszámát, valamint a szüneteltetés várható időtartamát. A szüneteltetés kezdő, illetve záró napja a levélben feltüntetett időpont, ennek hiányában a megrendelés beérkezését követő 3. (harmadik) munkanap. A szüneteltetés maximális időtartama 3 (három) hónap lehet.

A távfelügyelt objektumban lévő helyi rendszer a szolgáltatás szüneteltetése alatt is küldi jelzéseit, de ezek a jelzések csak rögzítésre kerülnek, intézkedés nem történik. Kapcsolt vonali, GSM és GPRS átjelzés esetén a jelzések átvitele hívásokat fog generálni, melyek közül a kapcsoltvonalas jelentkezik a Megbízó telefonszámláján.

A Megbízó kérésére történő szüneteltetés esetén, a Megbízott a szolgáltatás újraindítását legkésőbb az írásos megrendelés beérkezését követő munkanap 24. (huszonnegyedik) órájától vállalja. Amennyiben a szolgáltatás újraindítása helyszíni beavatkozást igényel, a felprogramozás időpontját a Megbízott egyeztetni a Megbízóval. Díjtarozás miatti szüneteltetés esetén, amennyiben a Megbízó díjtarozását a Megbízott részére megfizeti - Megbízó ellentétes nyilatkozata hiányában – a Megbízott, legkésőbb a tartozás jóváírását követő munkanap 24. (huszonnegyedik) órától a távfelügyeleti szolgáltatást aktiválja.

10. A Megbízott vállalja, hogy hűségidő kikötése esetén, annak időtartama alatt a szolgáltatási díjat nem emeli. A Megbízó vállalja, hogy a hűségidő alatt a TMSZ-t nem szünteti meg. A hűségidő lejártá után a szerződés határozatlan időre szól, illetve szüneteltetés esetén a hűségidőszak a szüneteltetés időtartamával automatikusan növekszik. A hűségidő lejártá után, a hűségidő tartama alatt bekövetkezett díjemelést a Megbízott érvényesíti.

11. Amennyiben a távfelügyelt objektum nem a Megbízó tulajdona, a Megbízónak büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkoznia kell, hogy a TMSZ-t az ingatlan tulajdonosának hozzájárulásával köti meg. A Megbízó tudomásul veszi, hogy a nyilatkozat valótlan tartalma esetén, az ezzel járó jogkövetkezményeket, okozott károkat viselni köteles. Tudomásul veszi továbbá, hogy a tulajdonos ez irányú írásos megkeresésére, a Megbízott a szerződést azonnali hatállyal szüneteltetheti, illetve megszüntetheti.

Jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet képviselője, a TMSZ aláírásával büntetőjogi felelőssége tudatában nyilatkozik, hogy a TMSZ tekintetében a szükséges felhatalmazással rendelkezik, mint törvényes- (szervezeti) avagy meghatalmazotti (származékos) képviselő.

12. Amennyiben a Megbízó és a Számlafizető személye nem azonos, a TMSZ-t mindkét félnek alá kell írni. Amennyiben a Megbízó és a Számlafizető személye nem azonos, a Számlafizető nemfizetése esetén a Számlafizető és a Megbízó felelőssége a Megbízott felé egyetemleges.

II. Kiegészítő szolgáltatások

A kiegészítő szolgáltatások a biztonság fokozása érdekében, az alapszolgáltatás mellett választhatók, az alapszolgáltatás díján felül, külön díj megfizetése mellett. A kiegészítő szolgáltatások díját a Megbízott mindenkor hatályos díjtáblázata tartalmazza.

1. Eseménylista havi postázása e-mailben vagy levélben

A vagyonvédelmi rendszer által küldött jelzésekről (pl. nyitás-zárás, riasztások), a távfelügyeleti központ generált jelzésekről (pl. elmaradt ellenőrző jelentés), valamint az intézkedésekkel kapcsolatos megjegyzésekről (naplózás) készített lista megküldése a Megbízó által megadott posta, vagy e-mail címre egy adott, eltelt időszakra vonatkozóan.

2. Elvárás figyelése

Amennyiben a Megbízó által megadott időpontig az elvárt esemény bekövetkezik, a távfelügyeleti központ nem intézkedik. Ha a megadott időpontig nem történik meg az esemény, a távfelügyeleti központ értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: Az iroda nyitása változó időpontban történik, de takarítás után legkésőbb 20:00-kor be kell zárni és élesíteni kell a riasztót. Ha az élesítés (zárás) elmarad, értesítjük a cégvezetőt. (Ez a szolgáltatás nem jelzi, ha a nap bármely időszakában – akár éjszaka is – a kulccsal és belépési kóddal rendelkezők bemennek az irodába.)

3. Időintervallum figyelése

A távfelügyeleti központ a Megbízó által meghatározott eseményt figyeli a megadott időintervallumban. Amennyiben az esemény a megadott időintervallumban történik, a távfelügyeleti központ nem intézkedik. Ha az esemény a megadott időintervallumon kívül esik (tiltott intervallum), az ügyeletes értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: Az üzletet 6:45 és 7:00 között ki kell kinyitni, 17:00 és 18:00 között pedig be kell zárni. Ha az alkalmazott később nyit, vagy a számára tiltott időszakban - 18:00 és 6:45 között - akár érvényes kód használatával bemegy az üzletbe, a távfelügyeleti központ értesíti a tulajdonost, vagy a boltvezetőt.

4. Relatív elvárás figyelés

Egy esemény időpontjától számított, a Megbízó által megadott időtartamon belül várt másik esemény. Amennyiben ez nem következik be, az ügyeletes értesíti a sorrendben először elérhető, vagy kifejezetten erre a célra megjelölt személyt.

Példa: A telephelyről éjszaka áruval előre megrakott kamionok indulnak. Az okmányok felvételére és az indulásra a telephelyre belépéstől számítva fél óra áll rendelkezésre. Ha a riasztó kikapcsolásától (nyitás) számított 30 (harminc) percen belül nem történik meg az élesítés (zárás), a távfelügyeleti központ értesíti a telephely vezetőjét.

5. Műszaki berendezések távfelügyelete

Az állandó üzemű berendezések (pl. hűtő, fűtő, klímaberendezések) a Megbízó által megadott tartományon kívül eső működéséről a távfelügyeleti központ tájékoztatja a Megbízó által megjelölt értesítendő személyt.

6. Biztosítási szorzó

Az I. Rész VI. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő vagyonbiztosítással rendelkező Megbízó, a maximális kártérítési összeget felár ellenében többszörözheti.

7. SMS küldés (technikai jelzésekről)

Az értesítendő személy telefonos értesítése mellett, a távfelügyeleti szoftver SMS-ben azonnal értesíti a Megbízó által megjelölt értesítendő személyt bizonyos technikai jelzésekről (pl. áramszünet, akkumulátor merülés, hőmérséklet emelkedése/esése).

8. Tűzjelzés fogadása

A nem OTSZ által előírt, kombinált (behatolás és tűzjelzésére egyaránt alkalmas) rendszer riasztóközpontjára kötött legfeljebb 2 db tűzjelző eszköz esetén, azok távfelügyeletét a Megbízott díjmentesen biztosítja, 2 darabot meghaladó tűzjelző eszköz ránkötésénél, a tűzjelzés fogadása díjköteles.

III. Megbízott elérhetőségei

Ügyelet, hiba bejelentés:

- E-mail: technika@securitas.hu
- Tel: +36 -1- 323-0859
- Fax:+36 -1- 323-1040

IV. Távfelügyeleti Intézkedési Rend

1. Általános tudnivalók

A távfelügyeleti központ az Adatlapon felsorolt értesítendő személyeket hívja és közülük az elsőként elérhető személyt tájékoztatja telefonon. A Megbízott a Megbízó, vagy az általa megadott személyek elérhetetlensége esetén semmilyen felelősséget nem vállal.

A távfelügyeleti központ - a támadás (pánik) és kényszerített kikapcsolás kivételével - jelzésszűrést végez, azaz a jogosult értesítendő személyektől - a távfelügyeleti központban regisztrált jelzések logikája, sorrendisége alapján - információt gyűjt az intézkedés szükségességének eldöntéséhez. Kivonulásos szolgáltatás esetén, amennyiben a távfelügyeleti központ intézkedése indokolt, indítja a kivonuló szolgálatot. A Megbízott a kivonuló szolgálata kapacitásának kialakításánál (jármű, személyzet) úgy jár el, hogy az összes kivonulás több, mint 98%-ában teljesüljön a szerződésben vállalt kiérkezési idő.

2. Vis maior

Olyan előre nem látható, emberi erő által elháríthatatlan tény, körülmény, természeti csapás, mely a Megbízotton kívülálló okokból következik be. Vis maiornak tekintendő, ha a Megbízott távfelügyeleti központjára a jelzések olyan tömegben érkeznek, amelyet a szerződésben vállaltaknak megfelelően, az EU szabványok előírásai alapján rendelkezésre álló személyi- és tárgyi kapacitás mellett sem tud feldolgozni, illetve ebből eredően kivonuló szolgálatot sem tud indítani.

3. Jelszó

A biztonság növelése érdekében az ügyeletes jelszavak segítségével azonosítja az ügyfeleket. A rendszer használata szempontjából három szintet különböztetünk meg:

	1. szint (pl. tulajdonos)	2. szint (pl. vezető)	3. szint (pl. alkalmazott)
Csak riasztás lemondása	igen	igen	igen
Információ kérése	igen	igen	nem
Adatmódosítás (Minden esetben írásos megerősítés szükséges.)	igen	nem	nem

4. Ellenjelszó

A biztonság növelése érdekében, a Megbízó ezen jelszó segítségével azonosítja, hogy valóban a távfelügyeleti központról keresik. Az ellenjelszót mindig a Megbízó adja meg.

5. Kényszerített jelszó, csapdajelszó

A Megbízó ennek használatával adja az ügyeletes tudtára, hogy kényszerhelyzetben van, pl. az elkövető a riasztást követő kapcsolatfelvétel során arra kényszeríti őt, hogy jelszóval mondja le a riasztást.

6. Csapdakód

A riasztórendszer kezelője a csapdakód használatával hozhatja a távfelügyelet tudomására, hogy kényszer hatására kapcsolta ki a riasztót. A csapdakód egy speciális belépési kód, amelynek használata esetén a riasztórendszer kikapcsolódik, az épületbe lépve nem fog riasztást jelezni, de a riasztóközpont a távfelügyelet felé kényszerített kikapcsolást jelez. (Lásd az V. Intézkedésköteles riasztás jelzések fejezetet.) A csapdakódot a riasztóközpontban programozni kell, csapdakód küldésére a korszerű központok túlnyomó többsége alkalmas. Amennyiben a Megbízott riasztóközpontjára nincs csapdakód programozva, vagy elfelejtette a csapdakódot, a riasztórendszer telepítőjével kell felvennie a kapcsolatot.

7. Jogosult

Minden olyan személy jogosultnak minősül, aki valamilyen szintű jelszót ismer. A jogosult és az értesítendő személyek köre nem esik szükségszerűen egybe. Minden jelszóval rendelkező személy jogosult, függetlenül attól, hogy szerepel-e az értesítendő személyek listáján. A Jogosultnak, a megfelelő szintű jelszava használatával lehetősége van a távfelügyeleti központtól információt kérni, illetve a távfelügyeleti szolgáltatás bizonyos elemeiről rendelkezni.

- Kérheti a riasztórendszer távfelügyeleti központból történő ideiglenes kiiktatását (pl. a rendszer karbantartása, az ingatlanon végzett kisebb átalakítás, javítás miatt), illetve a beiktatást. A rendszer kiiktatott állapotában a távfelügyeleti központ a riasztórendszertől vett jelzésekre - az Adatlapon megadott kiiktatottan is éles események kivételével - nem intézkedik. 1. szintű jelszóval rendelkező személy jogosult az összes szerződéses adat módosítását kérni (írásban, aláírva) kivéve a szerződő fél nevét, és a számlázási nevet.
- Rendelkezhet a riasztórendszer egyes zónáiról érkező, vagy bizonyos típusú jelzésekre történő intézkedések mellőzéséről. Pl. "A hálósoba mozgásérzékelőjének jelzésére holnap reggel hatig nem kérek értesítést." "Az ellenőrző jelentés elmaradására 2 (kettő) napig nem kérek intézkedést, mert a telefonvonalat javítják."

A jogosultak jelszó ismeretéhez kapcsolódó lehetőségei alapvetően befolyásolhatják a távfelügyelt objektum biztonságát, ezért a jelszavak használata során a Megbízónak nagy körültekintéssel kell eljárnia. (A Megbízónak ügyelnie kell arra, hogy illetéktelen ne kapjon jelszót, ne hallja meg a jogosultak jelszavát a távfelügyeleti központtal folytatott telefonbeszélgetés során. Fentieket figyelembe véve évenként, illetve személyi változások esetén a jelszavak/felhasználói kódok megváltoztatása ajánlott.)

8. Adatmódosítás és szolgáltatás szüneteltetése

A távfelügyeleti központ csak írásbeli nyilatkozat alapján végez adatmódosítást/szüneteltetést. Adatmódosítás esetén a szóbeli változás bejelentését - melyre csak 1. szintű jelszóval rendelkező ügyfélnek van lehetősége - meg kell erősíteni írásban is (e-mailben, faxon, levélben).

9. Információ szolgáltatás

A Megbízott a távfelügyelt objektummal kapcsolatban, csak a megfelelő szintű jelszóval történt azonosítás után ad ki információt. (Ezért fontos a több szintű jelszó használata).

10. Téves jelzés, indokolatlan kivonulás

A távfelügyeleti központ által vett jelzést tévesnek, az arra történő járőri kivonulást, vagy rendőrségi intézkedést indokolatlannak kell tekinteni, ha a jelzés oka nem valós vészhelyzet (pl. tűz, egészségügyi segélyhívó rendszereknél rosszullet, bűncselekmény, vagy annak előkészülete, az objektumba történő valós behatolás, vagy behatolási kísérlet, támadás, szabotázs stb.) a jelzést a riasztórendszer műszaki hibája, hibás kezelése, vagy nem rendeltetésszerű használata okozta, illetve a jelzést rossz-, vagy megtévesztő szándékkal küldték.

11. Megbízó kérésére történő kivonulás

Amennyiben a távfelügyeleti központra olyan jelzés érkezik, melyre jelen szerződés szerint a Megbízott nem köteles kivonulást biztosítani (lásd 10. pont) azonban Megbízó a kivonulást kéri, a Megbízó a TMSZ-ben rögzített díj fizetésére köteles. Amennyiben Megbízó, vagy megbízottja a távfelügyeletre érkező fenti jelzésektől függetlenül kéri a kivonulást, a kivonulás a Megbízott mindenkor hatályos díjtáblázata szerinti díj megfizetése mellett megrendelhető, azonban ezekre a jelzéstől független kivonulásokra a Megbízott a 15 (tizenöt) percen belüli kivonulási időt, és jelzés hiányában az objektum átvizsgálását nem vállalja, így az ebből eredő következményekért felelősséget sem vállal.

12. Vezetékes kapcsolt vonali átjelzés

A Megbízó az átjelzés távközlési szolgáltatói forgalmi díját a telefonszámlájában fizeti. A nem megfelelően programozott, vagy meghibásodott riasztóközpont jelentős telefonforgalmat generálhat úgy is, hogy azt a távfelügyeleti központ nem észleli. A csak vezetékes vonalon kommunikáló riasztó esetében a telefonvezeték szabotálásáról (elvágásáról) a távfelügyeleti központ csak a tesztjelentés elmaradásából értesül (nincs folyamatos kapcsolat-ellenőrzés) legrosszabb esetben a tesztjelentés periódusának megfelelő időtartam után. E hátrányok kiküszöbölhetőek GSM átjelzéssel.

V. Intézkedésköteles riasztás jelzések

1. Támadás (pánik) vagy kényszerített kikapcsolás

1.1. Kivonulásos szolgáltatás

A távfelügyeleti központ az Adatlapon megjelöltektől függetlenül azonnal indítja a járőrszolgálatot. Ilyen jelzés esetén a távfelügyeleti központ még jelszóval történő azonosítás után sem fogad el semmiféle lemondást, utasítást. A jelzést küldő személy veszélyeztetésének elkerülése érdekében a távfelügyeleti központ támadás, illetve kényszerített kikapcsolás jelzés beérkezése esetén nem hívja sem a helyszínt, sem az értesítendő személyeket.

1.2. Értesítéses szolgáltatás

A távfelügyeleti központ az Adatlap értesítendő személyek részénél a pánik jelzés esetére bejelölt elsőként elérhető személyt értesíti, * jelölés híján az 1. sorszámúval kezdve sorban hívja az értesítendő személyeket, az elsőként elérhetőig. Az értesített személy csapdapajelszó használatával megerősítheti a támadásjelzést, ekkor a távfelügyeleti központ értesíti a rendőrséget.

2. Behatolás (betörés) jelzés

2.1. Ha a jelzés nappali (6:00-22:00) időszakban érkezik és azt 1 percen belül nyitászjelzés követi, az ügyeletes nem intézkedik.

- 2.1.1. Kivonulásos szolgáltatás

Amennyiben 1 percen belül nem érkezik nyitászjelzés, az ügyeletes indítja a Megbízott járőrét, és hívja a helyszín telefonszámát, majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig. Ha közben mégis sikerül a rendszert kikapcsolni, a helyszínre vonulás a jelszó segítségével 3 percen belül lemondható. Ekkor az ügyeletes visszahívja a már elindított járőrt és csak akkor számláz kivonulási díjat, ha a lemondás pillanatában már kiérkezett a járőr.

- 2.1.2. Értesítéssel szolgáló szolgáltatás

Amennyiben 1 percen belül nem érkezik nyitászjelzés, az ügyeletes hívja a helyszín telefonszámát, majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig.

2.2. Ha a jelzés éjszakai (22:00-06:00) időszakban érkezik és azt 1 percen belül nyitászjelzés követi, az ügyeletes akkor is intézkedik.

- 2.2.1. Kivonulással szolgáló szolgáltatás

Az ügyeletes indítja a járőrt és csak utána telefonál a helyszínre (csak nyitászjelzés beérkezése esetén) illetve hívja a további helyeken megjelölt személyeket a legelőször elérhető értesítendőig. A helyszínre vonulás a jelszó segítségével 3 percen belül lemondható, ekkor az ügyeletes visszahívja a már elindított járőrt és csak akkor számláz kivonulási díjat, ha a lemondás pillanatában már kiérkezett a járőr.

- 2.2.2. Értesítéssel szolgáló szolgáltatás

Az ügyeletes hívja a helyszín telefonszámát (csak nyitászjelzés beérkezése esetén), majd további helyeken megjelölt illetékes személyeket a legelőször elérhető értesítendőig.

3. Szabotázsjelzés

Ha a jelzés a rendszer kikapcsolt állapotában érkezik, az ügyeletes telefonál a helyszínre, és megkéri a helyszínen tartózkodó, jogosultsággal rendelkező személyt, hogy ellenőrizze a jelzés okát. Amennyiben a helyszín nem elérhető, vagy az ott tartózkodó nem ismeri a jelszót, az ügyeletes betörésre intézkedik.

Ha a jelzés a rendszer bekapcsolt állapotában, vagy éjszakai időszakban (22:00-06:00) érkezik, értesíti - az Adatlapon megadottak szerint - az először elérhető értesítendő személyt. Kivonulással bővített távfelügyeleti szolgáltatás előfizetése esetén az ügyeletes indítja a járőrt.

4. Orvosi segélykérés jelzés

A távfelügyeleti központ minden esetben a Megbízó által meghatározott intézkedési tervben rögzítetteknek megfelelően intézkedik. A megjelölt szakember (orvos, ápoló) elérhetetlensége esetén az ügyeletes az illetékes Mentőszolgálatot értesíti. (Ilyen jelzés esetén fontos, hogy a távfelügyeleti központ tisztában legyen az ügyfél egészségi állapotával, vagy a segélykérés valószínűsíthető okával, mert a Mentőszolgálat csak a megfelelő információ birtokában indul el).

5. Tűzjelzés

Ha a jelzés a távfelügyelt objektumból nappali (06:00-22:00), vagy a szokásos nyitvatartási időszakban érkezik, a távfelügyeleti központ telefonál a helyszínre, hogy az ott tartózkodók győződjenek meg a jelzés valódiságáról. Éjszakai időszakban (22:00-06:00) érkező jelzés esetén, vagy ha nappali időszakban a helyszínen nem vették fel a telefont, értesíti a tűzoltóságot.

VI. Távfelügyeleti intézkedés, lemondás, intézkedést igénylő/ kötelező jelek

1. Intézkedés

A távfelügyeleti központ intézkedése során az értesítendő személyeket sorban, az Adatlapon megadottak szerint hívja telefonon, az elsőként elérhetőig. Minden értesítendő személy minden megadott telefonszámát legalább egyszer megpróbálja felhívni. Amennyiben minden telefonhívás sikertelen, a távfelügyeleti központ visszahívást kérő SMS-t küld az Adatlapon erre a célra megjelölt, ennek hiányában az első helyen megjelölt értesítendő személynek.

2. Intézkedés lemondása

Az intézkedések az 1. pontban részletezett támadás (pánik), vagy kényszerített kikapcsolás kivételével csak a jelszó ismeretében, vagy a berendezés helyes kóddal történő kikapcsolásával mondhatók le. (A Megbízó biztonsága érdekében, az intézkedéseket csak akkor kell lemondani, ha a Megbízó a riasztás okáról egyértelmű, helyszíni információval rendelkezik.)

3. Intézkedésköteles technikai jelzések

Az elektronikai jelzőrendszer az energiaellátást, a távfelügyeleti központ felé történő kommunikáció meglétét (programozásától függően) és részben a saját állapotát is ellenőrzi. A működést korlátozó állapot bekövetkeztét a rendszer a távfelügyeleti központ felé jelzi.

3.1. Tűz- és zónahiba

A rendszer működőképessége korlátozott, ezért a távfelügyeleti központ haladéktalanul figyelmezteti az értesítendő személyt, hogy gondoskodjon a működőképesség helyreállításáról, és ha indokolt, értesíti az adatlapon megadott szerelőt, aki a rendszert telepítette.

3.2. Műszaki hiba

A távfelügyeleti központ a bejelentő részére megfelelő műszaki segítséget nyújt, szükséges esetén megadja az Adatlap szerinti telepítő telefonszámát.

3.3. Hálózat kimaradás

A rendszer automatikusan akkumulátorról működik tovább, a várható működési idő 10-24 óra. A távfelügyeleti központ a hálózat kimaradás jelzést követő 8 (nyolc) órán belül értesíti az értesítendő személyt.

3.4. A hálózat helyreállása

Ebben az esetben az ügyelet nem intézkedik.

3.5. Akkumulátormerülés

Bekövetkezhet a riasztó üzemszerű állapotában, a beépített akkumulátor természetes öregedésének következtében, illetve ha az áramszolgáltatás huzamosabb ideig szünetel. A távfelügyeleti központ ekkor haladéktalanul megteszi az értesítést, tájékoztatást adva arról, hogy a rendszer nem működik rendeltetésszerűen, így a Megbízó időben gondoskodhat az akkumulátor cseréjéről. A rendszer az akkumulátor merülése során bizonytalan állapotba kerülhet, és kiszámíthatatlan jelzéseket küldhet a teljes lemerülésig. Ilyen esetben az ügyelet a műszaki állapot helyreállításáig már csak regisztrálja a jelzéseket, de intézkedést nem tesz.

4. Intézkedést igénylő, belső generálású jelzések

A távfelügyeleti program lehetőséget biztosít, hogy adott jelzéseket időparaméterekhez kötve figyelje az ügyelet.

4.1. Tesztjelentés elmaradása

A távfelügyeleti központra kapcsolt rendszerek - az ügyelet és az előfizető riasztórendszere közötti kapcsolat ellenőrzése céljából - (programozástól függően) naponta küldenek egy vagy több tesztjelentést az ügyeletre. Az ügyelet a jelzés elmaradását figyelni és pénztintézeteknél 1 (egy) órán belül, egyéb előfizetőknél 24 (huszonnégy) órán belül értesíti az Adatlapon szereplő első elérhető értesítendő személyt, valamint a kapcsolat ellenőrzése céljából próbajelzést kér.

4.2. Időintervallum figyelés

Lásd. II. Kiegészítő Szolgáltatások 3. pont.

4.3. Elvárás figyelés

Lásd. II. Kiegészítő Szolgáltatások 2. pont.

VII. Kivonulási Intézkedési Rend

1. A járőr feladatai riasztás jelzésre történt kivonulás esetén

A helyszínre érkező járőr köteles meggyőződni a jelzés valódiságáról, és ha lehetőség van rá az okáról is. Az objektum körbejárása során a járőr köteles felmérni és dokumentálni a nyílászárók, kültéri hang és fényjelző, valamint egyéb veszélyeztetett pontok állapotát.

Ha a járőr egyértelműen meg tudott győződni az objektum sértetlenségéről, a jogosult külön kérésére legfeljebb 1 (egy) órát várakozik a helyszínre érkező személyre. Amennyiben a várakozási idő alatt újabb riasztása érkezik, a járőr helyszínt elhagyva továbbindul. Erről a távfelügyeleti központ értesíti a Megbízót.

Amennyiben a helyszínbiztosítás, várakozás 1 (egy) óránál hosszabb ideig tart, azt megkezdett óránként a Megbízott mindenkor hatályos díjtáblázatában feltüntetett díjért végzi a járőr. Ha behatolás történt, vagy más miatt volt indokolt a jelzés, a járőr a rendőrség kéréséig visszatartja az elkövetőt, vagy a Megbízó kéréséig biztosítja a helyszínt.

A járőr köteles a helyszínen talált személy(ek) jogosultságáról - jelszó kérésével, személyazonosság ellenőrzésével - meggyőződni. A Megbízó vállalja, hogy ennek ellátása érdekében a járőrrel együttműködik.

Ha a helyszín, a távfelügyelt objektum megközelítése, körbejárása csak zárt kapun keresztül történhet, szükség van a megközelítést biztosító kulcsokra, amelyek tárolása a Megbízott részéről fokozott biztonsággal történik.

2. A járőr feladatai Támadás (pánik) jelzés vagy kényszerített nyitás jelzés esetén

A túszejtés és pánik elkerülése érdekében, a járőr először diszkréten igyekszik meggyőződni a jelzés valódiságáról, távolabb áll meg a járőrautóval, igyekszik óvatosan megközelíteni a helyszínt. Éles jelzés esetén a járőr a védett személy(ek) biztonságát szem előtt tartva, a vagyonvédelmi törvény és a kapcsolódó vagyonvédelmi jogszabályok szerint jár el. A járőrtárs azonnal megkezdí a videofelvétel készítését.

A kivonulásról minden esetben jegyzőkönyv készül. A helyszínt - amennyiben ott aláírásra jogosult személy tartózkodik - a járőr, az intézkedés befejezése után írásban adja át.

A téves riasztások csökkentése mindkét Fél érdeke. Jelentősen csökkenti a téves riasztások számát és az ebből eredő költségeket az elektronikai jelzőrendszerek folyamatos karbantartása, ami karbantartási szerződés kötésével valósítható meg. A rendszeres karbantartást az MSZ-IEC vonatkozó szabványa is előírja.

VIII. Üzem módok/ jelzésátviteli útvonal ellenőrzése a GSM átjelző működése esetén

1. Párhuzamos átjelzés

A riasztórendszer minden intézkedést igénylő jelzése, azaz minden riasztásjelzés, valamint a fontos technikai jelzések (pl. hálózat kimaradás, akkumulátor működése) továbbításra kerül kapcsolt telefonvonalon is és a GSM átjelzőn keresztül is a távfelügyeleti központba. Csak a GSM átjelző jelenti a saját állapotjelzéseit (hálózat kimaradás, akkumulátor merülés, szabotázs, illetve ezek helyreállása). A riasztóközpont programozásával el tudjuk érni azt, hogy az egy percet igénylő jelzéseket (pl. nyitás, zárás) a riasztóközpont kapcsolt vonalon jelentse és csak a kapcsolt vonal hibája esetén jelentse - tartalékként - a GSM átjelző. A riasztóközpont tesztjelzést küld kapcsolt vonalon, amit a GSM átjelző is megismétel, így a riasztórendszer és a GSM átjelző működőképessége is ellenőrizhető.

2. GSM átjelzés

Mivel nincs más átviteli útvonal, a riasztórendszer összes jelzése csak GSM átjelzés útján jut a távfelügyeletre.

3. A jelzésátviteli útvonal ellenőrzése

A távfelügyelt riasztórendszereknél az átjelést végző eszköz és az átjelzési útvonal (átviteli csatorna) működőképessége alapfeltétele a jelzés távfelügyeleti központba érkezésének. Az átjelzés biztonsága fokozható az átjelző eszközök és útvonalak többszörözésével (párhuzamos, vagy tartalék eszköz) és a jelzésátviteli kapcsolat ellenőrzési gyakoriságának növelésével.

A Megbízott GSM átjelző eszköze lehetővé teszi a GSM átjelző és a távfelügyeleti központ közötti kapcsolat szinte folyamatos - 5 (öt) percenkénti - lekérdezéses ellenőrzését a GPRS technika segítségével.

Az átviteli kapcsolat ellenőrzése nem azonos a tesztjelzések figyelésével. A tesztjelzést a riasztóközpont kezdeményezi, így ennek állapotáról is információt nyújt, ezért a tesztjelzések (ellenőrző jelentések) küldése továbbra is indokolt. Az átviteli kapcsolatellenőrzés (GPRS -es lekérdezés) a Megbízónál felszerelt GSM átjelző, és a Megbízott távfelügyeleti központja közötti kapcsolat fennállására vonatkozik.

A Megbízott távfelügyeleti központja - GPRS-es lekérdezésekre várt válasz elmaradása esetén - értesíti az elsőként elérhető értesítendő személyt. Kiemelt védelmi szintnél (1. kategória) az értesítés a GPRS hálózat – pl. GSM szolgáltatói okból történő – kiesésekor is megtörténik, hogy a Megbízó szükség esetén egyéb módon gondoskodhasson a riasztórendszer szabotázsvédelméről.

A távközlési szolgáltatók a GPRS szolgáltatásukra 96%-os rendelkezésre állási időt garantálnak. Ezért a jelzésátviteli útvonal ellenőrzését a Megbízott is ezzel a rendelkezésre állási idővel vállalja. A távközlési szolgáltatás üzemszünete, kiesése esetén a távfelügyeleti központ a rendelt kategóriától függően értesíti az ügyfeleket.

A GPRS szolgáltatás bármilyen okból történő kimaradása esetén csak a fokozott szabotázsvédelem, illetve a folyamatos kapcsolatellenőrzés nem működik. A riasztórendszer minden jelzése továbbra is eljut a távfelügyeleti központba a GSM adatcsatornán, illetve párhuzamos átjelzési útvonalak esetén a másik útvonalon (pl. vezetékes kapcsolt vonalon).

A GSM/GPRS rendszer MABISZ minősítéssel rendelkezik.

4. Kapcsolatellenőrzés választható kategóriái

1. kategória - kiemelt védelmi szint

- A kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 5 (öt) perc.
- A GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén a távfelügyeleti központ a Megbízót értesíti.
- A GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések ingyenesek.
- Kiegészítő szolgáltatások: nyitás-zárás elmaradás és tiltott intervallum figyelés.
- Kapcsolt vonalas átjelzéssel együtt alkalmazva megfelel a MABISZ ajánlása szerinti magas szintű biztonsági felügyeleti rendszer kategóriájának.

2. kategória - fokozott védelmi szint

- A kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 1 (egy) óra.
- A GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén a távfelügyeleti központ a Megbízót nem értesíti.
- A GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések ingyenesek.
- Kiegészítő szolgáltatások: nyitás-zárás elmaradás és tiltott intervallum figyelés.

3. kategória - alap védelmi szint

- A kapcsolatellenőrzés gyakorisága: 4 (négy) óra.
- A GPRS szolgáltatói üzemszünete esetén a távfelügyeleti központ a Megbízót nem értesíti.
- A GSM átjelzőn továbbított nyitás-zárás jelzések.
- A nyitás-zárás jelzések megrendelése esetén a nyitás-zárás elmaradás és a tiltott intervallum figyelés díjmentes.

IX. Hiba bejelentés, hibaelhárítás

A Megbízott folyamatosan fogadja a Megbízó hibabejelentését.

Amennyiben a hibabejelentés a helyi rendszerre vonatkozik, úgy a Megbízott a következők szerint jár el:

- Ha a helyi rendszert külön megállapodás alapján a Megbízott telepítette, és a garanciális időszakban következik be a hiba, azt Megbízott a lehető legrövidebb időn belül elhárítja. Amennyiben a hiba oka eszközhiba, vagy létesítési hiányosság, úgy a hibaelhárítás díjmentes.
- Ha a helyi rendszert külön megállapodás alapján a Megbízott telepítette, és a garanciális időszakon túl következik be a hiba, azt a Megbízott igyekszik a lehető legrövidebb időn belül elhárítani. A hibaelhárításért a Megbízott díjat számláz ki, amit a Megbízó 8 (nyolc) napon belül köteles kiegyenlíteni.
- Ha a helyi rendszert nem a Megbízott telepítette, és az a garancia időszakán belül hibásodott meg, a Megbízott a garancia fenntartása mellett nem vállalja a hiba- elhárítást.
- Ha a helyi rendszert nem a Megbízott telepítette, és az a garancia időszakán túl hibásodott meg, a Megbízott a helyi rendszer műszaki adatainak megfelelő ismeretében vállalhatja a hibaelhárítást. A hibaelhárításért, vagy annak kísérletéért a Megbízott díjat számláz ki a Megbízó részére, aki 8 (nyolc) napon belül kiegyenlíti azt.
- A Megbízott a hibabejelentést és a hibaelhárítás megrendelését, dokumentált (írásos) formában fogadja el.

A Megbízó a hibabejelentést az alábbi elérhetőségeken teheti meg:

- Tel: +36 - 1 - 323-0859
- Fax: +36 -1 - 323-1040
- E-mail: technika@securitas.hu

A hibabejelentésnek tartalmaznia kell:

- A hibabejelentő személy nevét, telefonszámát.
- Szerződéses kapcsolatának típusát a Megbízottal (telepítés, távfelügyelet, karbantartás), amely alapján kéri a hibaelhárítást.
- A hibajelenség rövid leírását.
- „Ismeretlen” ügyfél rendszer esetében, a helyi vagyonvédelmi rendszer központjának típusát. Az eseti hibaelhárítás munkadíjait és kiszállási díjait, a Megbízott mindenkor hatályos távfelügyeleti szolgáltatásra vonatkozó díjtáblázata tartalmazza. A Megbízott által telepített garanciális rendszereket kivéve, a hibaelhárításhoz felhasznált eszközöket/anyagokat a Megbízott minden esetben kiszámlázza a Megbízónak.
- A felhasznált anyagok tételes felsorolását és a hibaelhárításra fordított munkaidőt, a hibaelhárításkor kitöltésre kerülő munkalap tartalmazza.

A hibaelhárítási munkalap aláírásával a hibaelhárítás végrehajtása elfogadottnak tekinthető, ami alapján a Megbízott által kiállítandó számla kiegyenlíthető. (A hibaelhárítási munkalapot a Megbízó a hibaelhárítás helyszínén levő képviselője írja alá. A Megbízó képviselője ez esetben lehet a Megbízónak más területen szolgáltató képviselője is, pl.: vagyonőr. A Megbízó döntési jogköre, hogy a hibaelhárítás helyszínére delegál-e saját, kompetens alkalmazottat.) A hibabejelentést követően a Megbízott képviselője, a hiba elhárításának megkezdését megelőzően, visszahívja a Megbízó képviselőjét. A Megbízó képviselője ekkor tájékozódhat a hibaelhárításhoz kapcsolódó díjtételekről, és ennek ismeretében tehet megrendelést a hibaelhárításra vonatkozóan.