



# **ELEKTRONINĖS APSAUGOS SU VAIZDO PATIKRA PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS**

2019-03-26 Nr. V-020

## 1. Pagrindinės sąvokos:

1.1. Signalizacijos sistema – Objekte įrengtų apsaugos jutiklių ir (arba) gaisrinių jutiklių, ir (arba) pavojaus mygtukų, ir (arba) gaisrinių mygtukų, sujungtų su centrale, bei centralės ryšio priemonių, sujungtų su CSP, visuma. Jutikliai ir mygtukai gali būti atskiri arba tarpusavyje ar į centralę integruoti įrenginiai.

1.2. Vaizdo stebėjimo sistema – Objekte įrengtų vaizdo kamerų, prijungtų (arba ne) prie vaizdo įrašymo įrenginių, visuma.

1.3. Centrinis stebėjimo pultas (toliau – CSP) – patalpos, kur įrengta specializuota Vykdytojo radiobanginė, modeminė, kompiuterinė ir programinė įranga, priimanti ir apdorojanti iš Signalizacijos sistemos gaunamus signalus bei leidžianti stebėti nutolusius Objektus per Vaizdo stebėjimo sistemas, ir kur visą parą budi atsakingi Vykdytojo darbuotojai.

1.4. Duomenų perdavimo įranga – įrenginys (-iai), pvz., maršrutizatoriai, modemai, siųstuvai ir kita įranga, kuriais Signalizacijos sistemos signalai ir Vaizdo stebėjimo sistemos fiksuojamas vaizdas perduodamas į CSP, naudojant tam skirtą duomenų perdavimo kanalą, pvz., 3G/4G ryšį, interneto liniją.

1.5. Paslaugos teikimas – Signalizacijos sistemos signalų stebėjimas CSP ir reagavimas į juos šiose paslaugos teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklėse) nustatyta tvarka.

1.6. Greitojo reagavimo ekipažas (toliau – GRE) – Vykdytojo apsaugos darbuotojas, specialiu elektroninės apsaugos paslaugai teikti skirtu automobiliu reaguojantis į atitinkamus Signalizacijos sistemos signalus ir vykdamas kitas Taisyklėse numatytas pareigas. Taisyklėse numatytais atvejais GRE vyksta prie Objekto nedelsdamas arba, jei Sutarties specialiojoje dalyje nurodytas konkretus piko ir ne piko reagavimo laikas, per šį reagavimo laiką (piko laikas – paros laikas darbo dienomis nuo 7.00 iki 9.00 val. ir nuo 16.00 iki 19.00 val.; ne piko laikas – paros laikas, išskyrus piko laiką).

1.7. Kontaktinis asmuo – Sutarties specialiojoje dalyje nurodytas fizinis asmuo, vykdamas Taisyklėse numatytus veiksmus. Kontaktinis asmuo ir Užsakovas, jei jis yra fizinis asmuo, gali būti tas pats asmuo.

1.8. Vaizdo perdavimo sutrikimas – Vaizdo stebėjimo sistemos, jos sudėtinių dalių, Duomenų perdavimo įrangos arba kanalo sutrikimas ar sugadinimas, dėl kurio Objekto arba atskirų kamerų vaizdas nėra perduodamas į CSP.

1.9. Pavojaus signalas – Signalizacijos sistemos į CSP perduodamas pranešimas, reiškiantis įsilaužimą, gaisrą, pavojaus mygtuko paspaudimą, pavojingą dujų koncentraciją, sistemos ar atskirų jos dalių pažeidimą (sabotažą), dujų nuotėkį, vandens užpylimą ar dėl kitų priežasčių suveikusios Signalizacijos sistemos pavojaus zonos suveikimą.

1.10. Techninis signalas – Signalizacijos sistemos į CSP perduotas arba vykdamas Signalizacijos sistemos stebėjimą CSP sukurtas pranešimas, reiškiantis Signalizacijos sistemos, atskirų jos dalių techninės būklės pasikeitimus, galinčius sutrikdyti pavojaus signalų perdavimą į CSP.

1.11. Objekto pažeidimai – per Vaizdo stebėjimo sistemą pastebėti arba GRE Objekto apžiūros metu patvirtinti ar nustatyti Objekto būklės pakitimai ar įvykiai, vertintini kaip pažeidimai: (i) Objekto išorės perimetro pažeidimas (praviri lengvai pasiekiami langai, išdaužti langai, išlaužtos, atrakintos durys, atviri vartai ir kt.), (ii) akivaizdūs vagystės, plėšimo ar kiti neteisėto kėsینimosi į

Objektą požymiai, (iii) akivaizdūs gaisro, dūmų Objekte požymiai, (iv) viešosios tvarkos pažeidimai, (v) sulaukyti prie Objekto asmenys, kurie bandė pasišalinti, (vi) kiti pagrįsti įtarimai, kad Objekte galėjo būti įvykdyta vagystė ar plėšimas.

1.12. CSP telefono numeriai – Sutarties specialiojoje dalyje nurodyti telefono numeriai, kuriais Užsakovas gali paskambinti į Vykdytojo CSP.

## 2. Sąlygų paslaugai teikti sudarymas

2.1. Prieš pradedant teikti paslaugą, Užsakovas:

2.1.1. pateikia paslaugai teikti reikalingus duomenis, kurie numatyti Sutarties specialiojoje dalyje;

2.1.2. įsirengia Objekte Signalizacijos sistemą ir Vaizdo stebėjimo sistemą;

2.1.3. įjungia į Vykdytojo CSP Signalizacijos sistemą ir suderina Vaizdo stebėjimo sistemą taip, kad būtų galima stebėti Objekto vaizdą Vykdytojo CSP, arba užsako šiuos darbus iš Vykdytojo;

2.1.4. įsigyja duomenų perdavimo paslaugas, būtinas signalams ir vaizdai perduoti į CSP: (i) iš Vykdytojo; (ii) iš kitų ryšio tiekėjų, suderinęs su Vykdytoju;

2.1.5. įrengia tinkamą Objekto apšvietimą.

2.2. Paslauga pradedama teikti nuo Sutarties specialiojoje dalyje nurodytos paslaugos teikimo pradžios datos, tačiau tik tada, kai yra įvykdytos visos Taisyklių 2.1 punkte nurodytos sąlygos.

## 3. Signalizacijos bei Vaizdo stebėjimo sistemų naudojimo ir paslaugos teikimo sąlygos

3.1. Užsakovas yra atsakingas už tinkamą Signalizacijos bei Vaizdo sistemų, Duomenų perdavimo įrangos bei duomenų perdavimo paslaugos, skirtos perduoti signalus bei vaizdą į CSP, veikimą:

3.1.1. įsipareigoja apmokėti visas signalizacijos sistemos, vaizdo stebėjimo sistemos ir duomenų perdavimo įrangos eksploataavimo išlaidas;

3.1.2. laiku imtis priemonių, kad būtų atlikta Signalizacijos sistemos, Vaizdo stebėjimo sistemos, Duomenų perdavimo įrangos, Objekto apšvietimo, nepriklausomai nuo to kas juos įrengė ir kam jie priklauso, techninė priežiūra bei gedimų šalinimas. Šias paslaugas Užsakovas gali pagal atskirą susitarimą įsigyti iš Vykdytojo ar bet kurio kito paslaugų tiekėjo.

3.2. Užsakovas įsipareigoja užtikrinti, kad:

3.2.1. kameros, kurių vaizdą gali stebėti Vykdytojo CSP, nebūtų nusukamos ir / ar nebūtų sudaromos kitos kliūtys, dėl kurių galėtų pablogėti stebėjimo sąlygos;

3.2.2. teikiant paslaugą Vykdytojui nebūtų kliūčių, kurios ribotų Vykdytojo GRE patekimą prie Objekto;

3.2.3. Vykdytojo suteiktos Duomenų perdavimo įranga ir duomenų perdavimo paslaugos bus naudojamos tik Signalizacijos sistemos signalams arba vaizdai perduoti į CSP;

3.2.4. (i) asmenys, kurie naudosis Signalizacijos sistema, laikysis Signalizacijos sistemos eksploataavimo instrukcijų; (ii) Kontaktinių asmenų telefono numeriais bus atsakyta visą parą;

3.2.5. nesuderinus raštu su Vykdytoju prie Signalizacijos sistemos nebus jungiama daugiau jutiklių, nei jų buvo sutarties sudarymo metu;

3.2.6. Vykdytojas matytų tik Sutarties specialiojoje dalyje numa-

tytų kamerų vaizdą;

3.2.7. prieš atliekant bet kokius Signalizacijos sistemos, Vaizdo stebėjimo sistemos keitimo, papildymo, perkėlimo ir pan. darbus apie tai Vykdytojui būtų pranešta raštu, savitarnos svetainėje arba elektroniniu paštu.

3.3. Vykdytojo suteiktų Duomenų perdavimo įrangos ir susijusio duomenų perdavimo kanalo naudojimas kitais tikslais, nei Signalizacijos sistemos pranešimams arba vaizdui perduoti, yra laikomas esminiu sutarties pažeidimu ir Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, kaip tai apibrėžta Sutarties bendrosios dalies 16.6 punkte.

3.4. Jei Užsakovas pažeidžia 3.2.5 p. ar 3.2.6 p. nuostatas, Vykdytojas neturi pareigos reaguoti į Pavojaus ir Techninius signalus, kuriuos sukėlė papildomai prie Signalizacijos sistemos prijungti jutikliai, arba į papildomai prijungtų kamerų vaizdą Taisyklių 5 dalyje nustatyta tvarka ar kaip nors kitaip.

3.5. Užsakovui pažeidus 3.2.5 p. nuostatą: (i) Užsakovas įsipareigoja Vykdytojui sumokėti Sutarties specialiojoje dalyje nustatyto dydžio netesybas (baudą); (ii) Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį.

3.6. Apie Vaizdo stebėjimo sistemos ir signalizacijos sistemos trūkumus ar aplinkybes, dėl kurių Vykdytojas negali tinkamai arba pilna apimtimi teikti paslaugos, Vykdytojas informuoja Užsakovą savo pasirinktu būdu. Tol, kol bus pašalinti minėti trūkumai ar aplinkybės, Vykdytojas neturi pareigos kompensuoti su paslaugos teikimu susijusius Užsakovo patirtus nuostolius, nepriklausomai nuo to ar Vykdytojas įvykdė kitas sutartyje numatytas pareigas.

3.7. Pasibaigus Sutarčiai, nepriklausomai nuo Sutarties pasibaigimo pagrindų, Užsakovas įsipareigoja nedelsdamas savo jėgomis ir lėšomis išprogramuoti Signalizacijos sistemos signalų siuntimą į CSP arba sudaryti sąlygas tai atlikti Vykdytojui. Užsakovui pažeidus šią nuostatą, Užsakovas įsipareigoja Vykdytojui sumokėti Sutarties specialiojoje dalyje nustatyto dydžio netesybas (baudą).

## 4. Signalizacijos sistemos įjungimas

4.1. Užsakovas turi užtikrinti, kad kiekvieną kartą įjungiant Signalizacijos sistemą:

4.1.1. Objekte neliktų žmonių, gyvūnų, kurie gali sukelti Signalizacijos suveikimus;

4.1.2. būtų uždarytos visos Objekto vidinės durys, langai ir orlaidės bei užrakintos išorinės durys, jei yra – užrakintos grotuotos durys, langų ir kitos grotos, nuleistos visos apsauginės žaliuzės;

4.1.3. nebūtų uždengti Signalizacijos jutikliai;

4.1.4. neliktų įjungtų nebūtinų elektros, dujų, vandens ir kitų prietaisų, kurie gali sukelti Signalizacijos suveikimus.

4.2. Jeigu Signalizacijos sistema apima ir teritoriją prie Objekto, Užsakovas turi užtikrinti, kad ši teritorija būtų aptverta taip, kad per aptvėrimą be papildomų priemonių negalėtų perlipti vidutinio ūgio ir sudėjimo žmogus ir patekimas į teritoriją būtų galimas tik per tam skirtus vartus, vartelius ar duris, kurie saugojimo metu turi būti uždaryti ir užrakinti.

4.3. Užsakovas privalo užtikrinti, kad tuo metu, kai Signalizacijos sistema įjungta, pinigai, vertybiniai popieriai, brangenybės (brangakmeniai, taurieji metalai, gaminiai iš jų ar jų laužas bei atliekos), kilnojamosios kultūros vertybės, kolekciniai ir antikvariniai daiktai būtų

laikomi seife. Seifu suprantama metalinė dėžė su sudėtingu rakinimo mechanizmu arba kodiniu užraktu, atspari mechaniniam ir ugnies poveikiui, pritvirtinta prie grindų ar mūrinės sienos; durelės nupjovus skląščius neišsiima. Nešiojamieji elektroniniai prietaisai (kompiuteriai, mobiliojo ryšio telefonai, kt.) neturi būti paliekami arti pastato įstiklintų konstrukcijų (langų, durų, sienų ir pan.), kurias pažeidus būtų lengvai pasiekiami. Daiktai, kurių laikymo ir (arba) saugojimo tvarką nustato teisės aktai (narkotinės medžiagos, ginklai bei šaudmenys ir pan.), privalo būti saugomi tuose teisės aktuose nustatyta tvarka.

4.4. Užsakovui pažeidus 4.3 punkto sąlygas Vykdytojas neturi pareigos kompensuoti Užsakovo patirtus nuostolius vagystės atveju, nepriklausomai nuo to ar Vykdytojas įvykdė kitas sutartyje numatytas pareigas.

## 5. Reagavimas į Pavojaus signalus

5.1. CSP gavus Pavojaus signalą, Vykdytojas prisijungia prie Objekte įrengtos Vaizdo stebėjimo sistemos ir peržiūri realiuoju laiku rodomą vaizdą per Vaizdo stebėjimo sistemos kameras.

5.2. Jei vaizdo peržiūros metu CSP nepastebi Objekto pažeidimų – GRE apžiūrėti Objektą nėra siunčiamas.

5.3. Jei vaizdo peržiūros metu CSP pastebi Objekto pažeidimų, Vykdytojas siunčia GRE prie Objekto. Jeigu iki GRE atvykstant į Objektą Kontaktinis asmuo praneša Vykdytojui CSP telefono numeriais, kad realaus pavojaus nėra bei pranešimą patvirtina Objekto slaptažodžiu, arba iki GRE atvykstant prie Objekto CSP gauna Signalizacijos sistemos išjungimo signalą, Vykdytojas atleidžiamas nuo GRE atvykimo prie Objekto pareigos.

## 6. Reagavimas į Pavojaus signalus esant Vaizdo perdavimo sutrikimui arba netinkamoms stebėjimo sąlygoms

6.1. Vaizdo perdavimo sutrikimo atveju, taip pat esant netinkamoms vaizdui stebėti sąlygoms, Vykdytojas, gavęs Pavojaus signalą, siunčia GRE prie Objekto.

6.2. Netinkamos vaizdui stebėti sąlygos yra:

6.2.1. kai kameros yra aplijusios, apsnigusios, apšalusios; kameros ar jos įrengimo vieta juda nuo vėjo taip, kad vaizdo kokybė žymiai pablogėja; stebimoje teritorijoje yra rūkas ar stiprus snygis;

6.2.2. kai kameros yra užterštos lapais, voratinkliais, dulkėmis ir pan.;

6.2.3. sutrikus apšvietimui.

## 7. Reagavimas į Techninius signalus

7.1. CSP gavus vieną iš šių Techninių signalų: (i) elektros energijos tiekimo dingimo signalą ir per 15 (penkiolika) minučių CSP negavus elektros energijos tiekimo atsistatymo signalo; (ii) centralės rezervinio maitinimo šaltinio gedimo signalą; (iii) GPRS ryšio sutrikimo signalą (kai Signalizacija yra išjungta); (iv) 12V maitinimo sutrikimo signalą, nedelsiant informuojami Vykdytojo pasirinkimu – telefonu arba SMS pranešimu – pirmi trys sąraše esantys Kontaktiniai asmenys.

7.2. Jei Signalizacijos sistema yra įjungta, Vykdytojas, gavęs GPRS ryšio sutrikimo signalą, siunčia GRE prie Objekto.

7.3. Apie kitus Techninius signalus pirmasis sąraše esantis Kontaktinis asmuo informuojamas per protingą terminą Vykdytojo pasirinkimu – raštu, telefonu arba SMS pranešimu – tada kai Vykdy-

tojas turi pagrindo manyti, jog šie signalai gali reikšti reikšmingą Signalizacijos sistemos sutrikimą.

7.4. Jeigu Kontaktinis asmuo praneša Vykdytojui CSP telefono numeriais, kad dėl susidariusių aplinkybių Objekte į Signalizacijos sistemos suveikimus reaguoti nereikia, ir pranešimą patvirtina Objekto slaptažodžiu, Vykdytojas nereaguoja į Užsakovo Signalizacijos sistemos siunčiamus signalus Kontaktinio asmens nurodytą laiką, bet ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų nuo pranešimo gavimo dienos.

## 8. Objekto apžiūra

8.1. Atvykęs prie objekto GRE, atsižvelgdamas į per Vaizdo stebėjimo sistemą CSP nustatytas aplinkybes Objekte ar prie Objekto, privalo:

8.1.1. imtis priemonių Užsakovo ir stebimame Objekte esančių asmenų turtui, gyvybei ir sveikatai apsaugoti;

8.1.2. pareikalauti nutraukti viešosios tvarkos pažeidimus, esant reikalui apie pažeidimus informuoti policiją.

8.2. Jei GRE atvyksta prie Objekto esant Vaizdo perdavimo sutrikimui ar netinkamoms stebėjimo sąlygoms, taip pat reaguojant į GPRS ryšio sutrikimo signalą, kai Signalizacijos sistema yra įjungta, GRE privalo:

8.2.1. apžiūrėti Objektą iš vidaus, jei Objekte yra Kontaktinis asmuo – kartu su Kontaktiniu asmeniu;

8.2.2. jeigu patekti į Objektą nėra galimybės (patalpos arba teritorija uždaryta, užrakinta, nieko nėra viduje) – apžiūrėti Objektą iš išorės. Jei Objekto išorės apžiūra yra ribojama kliūčių (kliūtimis apžiūrėti Objektą be kitų yra laikoma: tvora, šunų buvimas teritorijoje, rakinami vartai, kelio užtvaras ir pan.), GRE apžiūri Objektą pagal Objekto prieinamą perimetrą arba tiek, kiek leidžia aplinkybės;

8.2.3. jei įmanoma, nustatyti Objekte arba šalia Objekto esančių asmenų tapatybę, sulaikyti tuos asmenis, kurie siekdami išvengti asmens tapatybės nustatymo, bando pasišalinti. Sulaikytus asmenis perduoti policijai jų asmens tapatybei nustatyti.

8.2.4. patikrinimo metu apžiūrėti ar Objekte nesimato akivaizdžių Vaizdo stebėjimo sistemos pažeidimų.

8.3. Jei GRE negali patekti į Objektą arba Objekto apžiūra yra ribojama kliūčių (kliūtimis apžiūrėti Objektą be kitų yra laikoma: tvora, šunų buvimas teritorijoje, rakinami vartai, kelio užtvaras ir pan.) ir nėra galimybės imtis 8 dalyje numatytų veiksmų, Kontaktinis asmuo apie tai informuojamas telefonu.

8.4. Už kiekvieną GRE atvykimą Užsakovas moka Sutarties specialiojoje dalyje nustatyto dydžio atvykimo (reagavimo) mokestį.

## 9. Vykdytojo veiksmai apžiūrėjus Objektą ir nustačius pažeidimus

9.1. Jeigu GRE apžiūrėjus Objektą nenustatyta jokių Objekto pažeidimų, pvz., pašaliniai asmenys iš stebimos teritorijos pašalinomi ir nėra jokių pažeidimų požymių arba apžiūrėjus Objektą po Vaizdo perdavimo sutrikimo nerandama jokių akivaizdžių įsilaužimo į Objektą ar Vaizdo stebėjimo sistemos apgadinimo požymių, laikoma, kad Objektui pavojus negresia.

9.1.1. Jeigu Kontaktinis asmuo yra Objekte, GRE apie tai informuoja Kontaktinį asmenį.

9.1.2. Jeigu Kontaktinio asmens Objekte nėra, Vykdytojas nfor-

muoja pirmus tris Sutarties specialiojoje dalyje nurodytus Kontaktinius asmenis SMS pranešimu.

9.2. Jeigu Kontaktinio asmens Objekte nėra ir GRE apžiūrėjus Objektą nenustatyta išorinių Objekto pažeidimų, tačiau Vykdytojas nustato aplinkybes, kurios gali sukelti prievolę Vykdytojo GRE pakartotinai vykti į Objektą, Vykdytojas apie situaciją informuoja Kontaktinį asmenį savo pasirinkimu telefonu arba SMS pranešimu.

9.3. Informavęs Užsakovo Kontaktinį asmenį (tiesiogiai, telefonu ar SMS pranešimu), Vykdytojas atšaukia GRE nuo Objekto.

9.4. Jei Kontaktinis asmuo, gavęs SMS pranešimą apie įvykusią Objekto apžiūrą, pageidauja, kad Objektas būtų apžiūrėtas GRE pakartotinai kartu su Kontaktiniu asmeniu, per 1 (vieną) valandą nuo SMS išsiuntimo momento turi paskambinti Vykdytojui CSP telefono numeriais bei susitarti dėl pakartotinos Objekto apžiūros ir suderinti GRE atvykimo laiką. Jei Kontaktinis asmuo paskambina Vykdytojui praėjus daugiau nei 1 (vienai) valandai, Vykdytojas pasilieka sau teisę nesiųsti GRE pakartotinai apžiūrėti Objektą.

## 10. Vykdytojo veiksmai apžiūrėjus Objektą ir nustačius pažeidimus

10.1. Kai Kontaktinio asmens Objekte nėra, apie pastebėtus Objekto pažeidimus Vykdytojas informuoja Kontaktinį asmenį telefonu pagal Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą Kontaktinių asmenų sąrašo eiliškumą.

10.1.1. Apie nustatytus pažeidimus Užsakovo Kontaktinio asmens prašymu, taip pat akivaizdžių nusikaltimų bei gaisro Objekte atvejais, Vykdytojas nedelsdamas informuoja Bendrąjį pagalbos centrą.

10.1.2. Telefonu apie pastebėtus Objekto pažeidimus informavus Kontaktinį asmenį, Kontaktinis asmuo privalo per Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą Kontaktinio asmens atvykimo laiką atvykti prie Objekto ir kartu su GRE apžiūrėti Objektą arba (ii) atšaukti Objekto apsaugą telefonu.

10.1.3. Kontaktiniam asmeniui negalint atvykti prie Objekto, Kontaktinis asmuo gali pavesti Objekto apžiūrą kartu su GRE atlikti trečiajam asmeniui. Apie tai Kontaktinis asmuo turi informuoti CSP ir nurodyti atvykstančio prie Objekto asmens vardą, pavardę. Atvykęs prie Objekto Kontaktinio asmens įgaliotas asmuo GRE darbuotojui privalo pateikti asmens dokumentą, įrodantį jo tapatybę.

10.1.4. Jei Kontaktinis asmuo Vykdytojui informavus jį apie pastebėtus pažeidimus nepraneša, kad atvyks prie Objekto ir nepaveda apžiūrėti Objekto trečiajam asmeniui, Vykdytojas turi teisę be jokio atskiro pranešimo atšaukti GRE nuo Objekto. Tokiu atveju už bet kokias neigiamas pasekmes Vykdytojas Užsakovui neatsako.

10.1.5. Kontaktiniam asmeniui patvirtinus, kad jis pats ar jo nurodytas asmuo atvyks apžiūrėti Objektą, GRE saugo Objektą tol, kol atvyks Kontaktinis asmuo (ar Kontaktinio asmens nurodytas asmuo) arba kol bus atšaukta Objekto fizinė apsauga, bet ne ilgiau kaip Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą laiką nuo to momento, kai Kontaktinis asmuo telefonu iškviečiamas į Objektą. Užsakovo prašymu fizinė apsauga gali būti vykdoma ir ilgesnį laiką nei Sutarties specialiojoje dalyje nustatytas Kontaktinio as-