

Stebėjimo ir reagavimo paslaugų teikimo taisyklės Nr. ARG-063-SRT
Taisyklių redakcija, galiojanti nuo 2020-06-03

Šios Taisyklės taikomos stebėjimo ir reagavimo paslaugų teikimui naudojant Signalizacijos sistemas

1. Pagrindinės sąvokos

1.1. Centrinis stebėjimo pultas (toliau – CSP) – patalpos, kur įrengta specializuota Vykdytojo radiobanginė, moderninė, kompiuterinė ir programinė įranga, priimanti ir apdorojanti iš Objekte įrengtos Signalizacijos sistemos gaunamus signalus, ir kur visą parą budi atsakingi Vykdytojo darbuotojai.

1.2. Ryšio kanalas – būdas, kuriuo ryšio priemonė perduoda signalus į CSP, pvz., stacionari telefono linija, GSM/GPRS/3G ryšys, IP linija ir kt.

1.3. Ryšio priemonė – įrenginys, skirtas Signalizacijos sistemos signalams perduoti iš Signalizacijos sistemos į CSP per tam skirtą ryšio kanalą. Ryšio priemonė gali būti atskira (pvz., GPRS siųstuvai) arba integruota į centrą.

1.4. Signalizacijos sistema arba Sistema – Užsakovo Objekte sumontuota įsilaužimo ir/ar užpuolimo, ir/ar priešgaisrinės, ir/ar kitų signalizacijos jutiklių ir/arba mygtukų, kartu, su jais į vieną sistemą jungiančiais kabeliais (jei nenaudojama belaidė sistema), kuri kartu su centrale techninėmis Ryšio priemonėmis prijungiama į Vykdytojo CSP, visuma.

1.5. Objektas – Užsakovo nurodyta patalpa (-os) ir (arba) pastatas (-ai) ir (arba) aiškiai apibrėžta ir aptverta teritorija (kai ji stebima specialiai lauko teritorijų stebėjimui pritaikytomis Sistemomis), kuriame įrengta vientisa Signalizacijos sistema, objekto ribos (įskaitant Sistemos daviklių išdėstymą) pažymėtos ar kitaip aiškiai apibrėžtos Sutarties specialiojoje dalyje bei prie sutarties pridedamame Objekto plane. Objektas turi būti atskirtas nuo kitų nestebimų patalpų ar pastatų uždaru perimetru - statybinėmis konstrukcijomis (sienos, lubos, grindys, langai, durys ir kt.). Kai Objektas yra teritorija – stebima teritorija turi būti su plane aiškiai pažymėtomis ribomis ir aptverta tvora, be galimybės į teritoriją patekti tvoros neišardžius, neišlaužus, neperlipus be papildomų priemonių vidutinio ūgio ir sudėjimo žmogui (t.y. negali būti tarpų ar skylių tvoroje, patekimas į teritoriją būtų galimas tik per tam skirtus vartus, vartelius ar duris, kurie saugojimo metu turi būti uždaryti ir užrakinti). Jei šia sutartimi vykdomas daugiau nei vieno Objekto stebėjimas ir reagavimas, tai kiekvienam Objektui sudaromos atskiros specialiosios dalys prie Sutarties.

1.6. Greitojo reagavimo ekipažas (toliau – GRG) – Vykdytojo apsaugos darbuotojas, specialiu reagavimo paslaugai teikti skirtu automobiliu reaguojantis į atitinkamus Signalizacijos sistemos signalus ir vykdamas kitas šiose Taisyklėse numatytas pareigas.

1.7. Paslaugos – šių Taisyklių apimtyje – Stebėjimas ir reagavimas, susidedantis iš Objekte įrengtos Signalizacijos sistemos siunčiamų signalų priėmimo, stebėjimo ir fiksavimo CSP, Užsakovo nurodyto Įgalioto asmens informavimas apie į CSP gautus aliarmo signalus iš Objekto, Taisyklėse nustatytais sąlygomis ir tvarka, bei, esant Taisyklėse nustatytiems sąlygoms, Vykdytojo atvykimas prie Objekto per Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą laiką ir priemonių ėmimasis atitinkamai pagal gautą suveikimo signalą Taisyklėse nustatyta tvarka.

1.8. Centralė – pagrindinė Sistemos dalis, įrengta Objekte, kuri formuoja ir perduoda į Vykdytojo CSP Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) atitinkamus signalus.

1.9. Įjungimo signalas - Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Sistemos įjungimą.

1.10. Išjungimo signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Signalizacijos sistemos išjungimą.

1.11. Priverstinio išjungimo (aliarmo) signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis priverstinį Signalizacijos sistemos išjungimą.

1.12. Įsilaužimo suveikimo (aliarmo) signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo įsilaužimo signalizacijos jutiklio suveikimą.

1.13. Užpuolimo suveikimo (aliarmo) signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo užpuolimo signalizacijos mygtuko suveikimą.

1.14. Gaisro suveikimo (aliarmo) signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo gaisro signalizacijos jutiklio arba gaisro signalizacijos mygtuko suveikimą.

1.15. Dujų nutekėjimo suveikimo (aliarmo) signalas - Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis atitinkamo dujų nutekėjimo signalizacijos jutiklio suveikimą.

1.16. Sabotažo (aliarmo) signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis Signalizacijos sistemos sabotažinės grandinės pažeidimą.

1.17. Elektros energijos tiekimo dingimo signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis dingusį elektros įtampos tiekimą Centralei ir (arba) Ryšio priemonei.

1.18. Rezervinio maitinimo šaltinio gedimo signalas – Centralės sugeneruotas ir Ryšio kanalu (-ais) per Ryšio priemonę (-es) į CSP perduotas atitinkamas signalas, reiškiantis rezervinio maitinimo šaltinio (akumulatoriaus) įtampos tiekimo Centralei ir (arba) Ryšio priemonei sutrikimą.

1.19. Vartotojo/ Sistemos klaida – Signalizacijos sistemos suveikimas gautas iš Objekto, kai jį gavus ir Vykdytojo GRG atvykus prie Objekto bei jį apžiūrėjus nėra nustatoma jokių išorinių Objekto pažeidimų, kitų neteisėtų kėsinių į Objektą ar pavojaus Objekte esančių asmenų turtui, gyvybei ir sveikatai požymių.

1.20. GRG reagavimo mokestis – Užsakovo mokamas mokestis, nurodytas Sutarties specialiojoje dalyje už vienkartinį GRG atvykimą prie Objekto, kai GRG atvykimas numatytas Sutartyje ir/arba Taisyklėse. Jei specialiojoje dalyje nenurodyta kitaip, GRG reagavimo mokestis skaičiuojamas pradedant nuo trečio GRG atvykimo prie Objekto kalendorinio mėnesio laikotarpyje.

1.21. Darbo diena - visos savaitės dienos, išskyrus ne darbo dienas.

1.22. Ne darbo diena – šeštadienis, sekmadienis ir oficialios valstybinės švenčių dienos.

1.23. Darbo valandos – Darbo dienomis, nuo 08.00 val. iki 17.00 val..

1.24. Įgaliotas asmuo – Sutarties Objekto duomenų įvedimo į CSP ir Sistemos pajungimo akte nurodytas Užsakovo asmuo (patikėtinis), atsakingas už Sutartyje ir šiose Taisyklėse jam numatytų pareigų vykdymą.

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

1.26. Gedimų šalinimas - tai Sistemos gedimo priežasties nustatymas, nustatyto gedimo pašalinimas, Sistemos darbingumo atstatymas. Į gedimų šalinimo sąvoką neįeina Papildomos paslaugos.

1.27. Papildomos paslaugos – tai Sistemos įrengimo, perkėlimo, papildymo, nuėmimo, perjungimo, atjungimo nuo CSP darbai, papildomų pultelių pririšimas, o taip pat Sistemos gedimo pašalinimas ir darbingumo atstatymas, jei Sistemos gedimas įvyko dėl Užsakovo, Įgaliotų asmenų ar trečiųjų asmenų kaltės, Sistemos netinkamo naudojimo ir priežiūros, stichinių nelaimių ar gamtos jėgų, dėl gyvūnų poveikio sistemai (žiurkės, vorai, tarakonai ir pan.), arba kitų ne su Sistemos defektais susijusių gedimų (pvz.: nutraukti kabeliai, sulaužytas jutiklis ar kitaip mechaniškai pažeista sistema), negarantinių Sistemos dalių pakeitimas, už kuriuos Užsakovas išipareigoja sumokėti Vykdytojui papildomai pagal Vykdytojo tą dieną galiojančius įkainius.

1.28. Objekto pažeidimai – GRG Objekto apžiūros metu pastebėti 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 kėsinių 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.

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

1.30. Seifas - įtvirtinta saugojimo spinta turinti atitinkamo atsparumo išlaužimo savybes (dvigubas sienelės, kai išorinės sienelės storis yra ne mažesnis kaip 4 mm, vidinės sienelės storis – ne mažesnis nei 3 mm, priekinis

šarvas ne mažesnio storio kaip 4 mm su grūdinto metalo plokšte, dengiančia vidinį skląsčių mechanizmą), vidinį skląsčių mechanizmą, fiksuojamą viena ar daugiau seifine spyna ir turinti spynos blokavimo mechanizmą, atspari mechaniniam ir ugnies poveikiui, pritvirtinta prie grindų ar mūrinės sienos, durelės, nupjovus skląsčius, neišsiima. Seifinė spyna – tai spyna, kurios raktą neįmanoma ištraukti ją atrakinus.

2. Pasiruošimas teikti Stebėjimo ir reagavimo paslaugas (toliau – Paslaugas)

2.1. Prieš pradėdant teikti Paslaugas, Užsakovas:

2.1.1. pateikia Vykdytojui jo reikalaujamą teisingą, pilną ir tikslią informaciją, būtiną Sutarčiai sudaryti ir vykdyti, pateikia Vykdytojui duomenis apie patekimui prie Objekto būtinus laiptinių durų kodus, raktų komplektą nuo laiptinės durų ar kiemo/ teritorijos tvoros vartų, vartų atidarymo pultelį ir pan., užtikrina, kad Objekte nebūtų laikomas palaidas šuo arba įspėja apie tai Vykdytoją, kad jo darbuotojai neitų į Objekto teritoriją (pasikeitus spynoms ar informacijai nedelsiant pateikia naujus raktus ar informaciją), informuoja apie bet kokias kitas GRG darbuotojui galinčias kilti grėsmes Objekte (pvz. kai Objektas yra statybų teritorija, informuoja apie riziką keliančius veiksnius) bei prisiima atsakomybę už šių sąlygų nesilaikymą ar netinkamą laikymąsi; Raktai, pulteliai perduodami Vykdytojui pasirašant priėmimo –perdavimo aktą;

2.1.2. įsirengia Signalizacijos sistemą Objekte ir ją įjungia į Vykdytojo CSP arba užsako šiuos darbus iš Vykdytojo;

2.1.3. įsigyja ir įsirengia Ryšio kanalą bei Ryšio priemonę, būtiną signalams perduoti į CSP: (i) iš Vykdytojo; (ii) iš kitų ryšio tiekėjų, suderinęs su Vykdytoju;

2.1.4. raštu pateikia Vykdytojui Užsakovo Įgaliotų asmenų duomenis (vardas, pavardė, telefono numeriai) bei slaptažodį (-ius), kurie įrašomi Objekto duomenų įvedimo į CSP ir Sistemos pajungimo akte. Apie pateiktą Užsakovo Įgaliotų asmenų ar jų duomenų, taip pat su Objektu susijusių duomenų, galinčių turėti įtakos paslaugų teikimui (įskaitant duomenis apie Objekto vietos identifikavimą ar Objekto išvaizdos pasikeitimą, kaip namo spalva ar pan., perkeliamas įrangos ar kito turto laikymo/ sandėliavimo vietas ir kt.) bet kokią pasikeitimą nedelsiant raštu informuoja Vykdytoją pateikiant naujus duomenis;

2.2. Paslaugos pradėdamos teikti nuo Sutarties specialiojoje dalyje nurodytos Paslaugų teikimo pradžios datos, tačiau tik tada, kai yra įvykdytos visos Taisyklių 2.1. punkte nurodytos sąlygos ir Objekto Sistema pajungta į Vykdytojo CSP.

2.3. Vykdytojo CSP priima ir kontroliuoja Sistemos ryšio testus ne rečiau kaip kartą per 24 (dvidešimt keturias) valandas, jeigu Sutarties specialiojoje dalyje nenurodyta kitaip.

3. Signalizacijos sistemos naudojimo sąlygos

3.1. Užsakovas yra atsakingas už tinkamą Signalizacijos sistemos, Ryšio priemonės ir Ryšio kanalo, skirto signalams perduoti į CSP, veikimą:

3.1.1. įsipareigoja apmokėti tiek visas pasirinkto Ryšio kanalo naudojimo, tiek visas pasirinktos Ryšio priemonės eksploatavimo išlaidas;

3.1.2. kiek priklauso nuo Užsakovo, laiku imasi priemonių, kad būtų atlikta Signalizacijos sistemos, naudojamo Ryšio kanalo ir Ryšio priemonės, nepriklausomai nuo to kam ji priklauso, techninė priežiūra bei gedimų šalinimas.

3.2. Užsakovas įsipareigoja nenaudoti Ryšio kanalo, kuris naudojamas Signalizacijos sistemos signalams perduoti į CSP, jokiais kitais tikslais.

3.3. Vykdytojo suteikto Ryšio kanalo naudojimas kitais tikslais, nei Signalizacijos sistemos pranešimams perduoti, yra laikomas esminiu sutarties pažeidimu ir Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, kaip tai apibrėžta Sutarties bendrosios dalies 13.2.2.3. punkte.

3.4. Užsakovas neturi teisės raštu nesuderinęs su Vykdytoju prie Objekto Signalizacijos sistemos jungti daugiau jutiklių nei jų buvo sutarties sudarymo metu arba keisti jų buvimo vietas (jutikliai negali būti perstatomi, perkeliama ar pan.), stebėjimo lauko.

3.5. Jei Užsakovas pažeidžia 3.4 p. nuostatą ir prie Signalizacijos sistemos prijungia daugiau jutiklių nei jų buvo sutarties sudarymo metu, Vykdytojas neturi pareigos reaguoti į aliarmo ir kitus signalus, kuriuos sukėlė šie jutikliai.

3.6. Jei Užsakovas pažeidžia 3.4 p. nuostatą ir savavališkai pakeičia Signalizacijos sistemos jutiklių buvimo vietą ar stebėjimo lauką, Vykdytojas neturi pareigos atlyginti Užsakovo patirtos žalos, kurios atsiradimą įtakojo šiame punkte nurodyti Užsakovo ar jo Įgaliotų asmenų veiksmai.

3.7. Užsakovas užtikrina, kad teikiant Paslaugą Sutarties ir šių Taisyklių pagrindu, Vykdytojui nebūtų kliūčių, kurios ribotų Vykdytojo patekimą prie Objekto ir (arba) Signalizacijos sistemos.

3.8. Užsakovas užtikrina, kad (i) asmenys, kurie naudosis Signalizacijos sistema, laikysis Signalizacijos sistemos eksploatavimo instrukcijų; (ii) Įgaliotų asmenų telefono numeriais skambinant iš Vykdytojo CSP bus atsiliepiama visą parą.

3.9. Užsakovas užtikrina, kad būtų vykdomi Vykdytojo pateikti nurodymai dėl Objekto saugumo trūkumų pašalinimo.

3.10. Jei Užsakovas nesiima priemonių pašalinti Vykdytojo nurodytų Objekto saugumo trūkumų ar Signalizacijos sistemos, Ryšio priemonės bei Ryšio kanalo gedimų ir sutrikimų per Vykdytojo nurodytą terminą (kai pagal Sutartį tokia funkcija nėra perduota Vykdytojui už atitinkamą paslaugų mokestį), Vykdytojas gali sustabdyti sutartinių prievolių vykdymą. Tokiam sutartinių prievolių vykdymo sustabdymui taikomos Sutarties bendrosios dalies 10.1 bei 10.2 punktų nuostatos.

3.11. 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 ir išjungimas

4.1. Signalizacijos sistema įjungiamą ir išjungiamą laikantis žemiau nustatytų reikalavimų ir gamintojo eksploatavimo instrukcijos.

4.2. Signalizacijos sistemą įjungia ir išjungia Užsakovas arba jo įgaliotas asmuo, kuris turi jam suteiktą įjungimo/išjungimo nuotolinio valdymo pultelį arba kodą, surinkdamas asmeninį kodą arba atitinkamą įjungimo mygtuką nuotolinio valdymo pultelyje.

4.3. Signalizacijos sistema gali būti įjungiamą / išjungiamą visame Objekte iš karto arba tam tikromis (jei suprogramuota) zonomis arba gali būti įjungiamą / išjungiamą abiem būdais, naudojant skirtingus kodus ar spaudžiant skirtingus pultelio mygtukus.

4.4. Objekto Signalizacijos sistemos įjungimo / išjungimo kodus (pultelius) Užsakovas gali suteikti (pranešti) tik Įgaliotų asmenų sąrašė įrašytiems asmenims. Rekomenduojama kiekvienam Įgaliotam asmeniui suteikti atskirus kodus (pultelius). Užsakovas yra asmeniškai atsakingas, kad kodai (pulteliai) nebūtų perduodami jokiems kitiems asmenims, kad nebūtų sudaromos sąlygos asmenims kodus sužinoti (pultelius perimti).

4.5. Užsakovas arba jo Įgaliotas asmuo turi teisę sužinoti ar Objekto (ar jo dalies) Signalizacijos sistema įjungta, paskambindamas į CSP telefono numeriu, nurodytu Sutarties specialiojoje dalyje, jei CSP operatoriui nurodė savo vardą, pavardę ir slaptažodį ir jie atitinka nurodytus Sutarties specialiojoje dalyje, bei pridudamo stebėjimui ir reagavimui Objekto pavadinimą ir adresą.

4.6. Įgaliotas asmuo, visais atvejais šnekėdamas telefonu su Vykdytojo CSP darbuotoju, savo tapatybės patvirtinimui privalo pasakyti savo vardą ir pavardę, Įgalioto asmens slaptažodį. Asmuo, telefonu nurodęs minėtus duomenis, kurie atitinka Užsakovo raštiškai pateiktuosius Sutartyje arba po to iš Užsakovo raštu gautuose pranešimuose, laikomas Įgaliotu asmeniu, turinčiu teisę uždaryti ar atidaryti Objektą bei įjungti ar išjungti Signalizacijos sistemą, atšaukti GRG ar Objekto apsaugą, kartu su GRG apžiūrėti Objektą iš vidaus pagal Taisyklių sąlygas.

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

4.7.1. pinigai, vertybiniai popieriai, brangenybės (brangieji (taurieji) metalai, dirbiniai iš jų ar jų laužas bei atliekos, brangakmeniai, kolekciniai pašto ženklai, kilnojamos kultūros vertybės ir antikvariniai daiktai, ir pan.), kiti smulkūs vertingi daiktai (kurių vieneto vertė yra didesnė nei 300 (trys šimtai) eurų, būtų užrakinami prtvirtintame Seife, Seifo raktas nepaliekamą Objekte, o į Seifą turi būti nukreiptas atskiras Sistemos daviklis, fiksuojantis patekimą prie Seifo. Grynujų pinigų, vertybinių popierių, brangenybių, kitų smulkių vertingų daiktų paliekamų Objekto Seife suma, pinigine išraiška, visais atvejais negali viršyti 2896,20 (dviejų tūkstančių aštuonių šimtų devyniasdešimt šešių eurų 20 ct) eurų, kai Objektas yra pastatas arba patalpos. Daiktai, kurių laikymo ir (arba) saugojimo tvarką nustato teisės aktai (narkotinės medžiagos, ginklai,

šaudmenys ir pan.), privalo būti saugomi teisės aktuose nustatyta tvarka. Nešiojami elektroniniai prietaisai (kompiuteriai, mobiliojo ryšio telefonai ir kt.) neturi būti paliekami arti pastato įstiklintų konstrukcijų (langų, durų, sienų ir pan.) kurias pažeidus būtų lengvai pasiekiami (t.y. nepatenkant į patalpų vidų);

4.7.2. Kai Objektas yra teritorija, įskaitant tokiose teritorijose esančius uždarus statybinius vagonėlius ir kitokias laikinas konstrukcijas - jokios 4.7.1. punkte nurodytos vertybės negali būti paliekamos Objekte, nepriklausomai nuo jų vertės. Kai stebimas Objektas yra teritorija, Objekte gali būti sandėliuojamos ir saugomos tik statybinės medžiagos, statybinė įranga ir technika, darbo rūbai, tačiau visas šis turtas privalo būti sandėliuojamas ir saugomas gerai apšviestoje teritorijos dalyje, į tokį turtą turi būti nukreiptas Sistemos daviklio (-ių) stebėjimo laukas. Įranga, technika ir darbo priemonės bei rūbai, kurie gali būti patalpinti į statybinius vagonėlius ar kitas rakinamas patalpas, turi būti užrakinti tokiose patalpose, patalpų raktas nepalikant Objekte. Į vagonėlius ir patalpas, kuriose laikomas toks turtas turi būti nukreiptas Sistemos daviklio (-ių) stebėjimo laukas. Teritorijoje (neužrakintus jų vagonėliuose ar kitose patalpose) gali būti laikomas tik toks turtas, kuris dėl savo dydžio ar specifikos negali būti saugomas rakinamose patalpose, tačiau jis visais atvejais privalo būti laikomas tiesioginėje Sistemos stebėjimo zonoje. Konkretų turtą, kurį Užsakovas ketina laikyti teritorijoje (neužrakintą patalpose) Užsakovas privalo įvardinti Vykdytojui ir objekto plane suderinti jo laikymo vietas;

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

4.7.4. Objekte nebūtų palikti įjungti nebūtini elektros, dujų, vandens ar kitokie prietaisai, galintys sukelti gaisrą arba klaidingus Sistemos priemonių suveikimus, jeigu jų eksploatavimo instrukcijose nėra nurodyta, kad tokie prietaisai gali būti palikti įjungti be žmogaus priežiūros ir jie netrukdytų Sistemos darbui;

4.7.5. 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, užrakinti teritorijos tvorų vartai;

4.7.6. nebūtų uždengti, užklijuoti, nusukti ar kitaip padaryti nefunkcionuojančiais Signalizacijos sistemos jutikliai bei Ryšio priemonės, nebūtų užstatytas ar kitaip apribotas Signalizacijos sistemos daviklių matymo laukas (pertvaromis, užkrautais daiktais, nenuvalytas voratinkliais nuo jutiklių ir pan.);

4.7.7. būtų patikrinta Sistemos būklė Objekte ir įsitikinta, kad pašaliniai asmenys savo veiksmais nesutrikdė normalaus Sistemos veikimo (pvz. nenusuko Sistemos daviklių nuo stebėjimo lauko, jų neužklajavo ar pan.); Rekomenduojama Užsakovui kartą per mėnesį atlikti planinį Sistemos veikimo patikrinimą nuotoliniu būdu imituojant aliarmą, iš anksto suderinus su CSP (tokiu atveju GRG prie Objekto nesiunčiamas).

4.7.8. nedelsiant būtų pranešta Vykdytojo CSP apie aptiktus Sistemos gedimus ir jų pašalinimui būtų išskiestas Vykdytojo įgaliotas atstovas (kai Gedimų šalinimą atlieka Vykdytojas) arba sistemos veikimą ir gedimų šalinimą užtikrinti pačiam arba samdant trečiuosius asmenis. Jei Vykdytojas Sutartimi nevykdo Gedimų šalinimo, tai Užsakovas yra asmeniškai atsakingas už tinkamą Sistemos veikimą prieš priduodant Objektą stebėjimui ir reagavimui bei turi informuoti Vykdytoją kokia įmonė ar asmuo atliks Sistemos Gedimų šalinimo darbus.

4.7.9. Objektas atitiktų Objektui keliamus reikalavimus, numatytus šių Taisyklių 1.5. punkte;

4.8. Užsakovas turi užtikrinti, kad kiekvieną kartą prieš išjungiant Signalizacijos sistemą:

4.8.1. kiek įmanoma apžiūrėtų ar nėra akivaizdžių įsilaužimo į Objektą ir (arba) vagystės, turto sugadinimo, sunaikinimo Objekte požymių;

4.8.2. aptikus įsilaužimo į Objektą ir (arba) vagystės, turto sugadinimo, sunaikinimo Objekte požymių:

(i) apie tai nedelsiant pranešti teritoriniam policijos komisariatui ir Vykdytojo CSP specialiojoje dalyje nurodytu telefonu; (ii) nepatekti ir neleisti jokių trečiųjų asmenų į Objektą, neišjungti Signalizacijos sistemos ir neatlikti jokios ūkinės veiklos su materialinėmis ir piniginėmis vertybėmis bei dokumentais Objekte (arba toje dalyje, kur įvyko įvykis, jeigu Objektas padalintas į atskiras dalis ar teritorijas) iki teritorinio policijos komisariato pareigūnų ir Vykdytojo įgaliotų asmenų atvykimo; (iii) Atvykus policijos komisariato darbuotojams, Vykdytojo įgaliotam asmeniui, po įvykio vietos apžiūros Objektas (arba pagal situaciją konkreti jo dalis, kurioje įvyko vagystė, sunaikinimas ar sugadinimas) turi būti laikinai užplombuotas (kitais laikinai uždarytas arba patekimas į Objektą turi būti apribotas) ir veikla su vertybėmis bei dokumentais gali būti pradėta tik esant Šalių raštiškam susitarimui, kai bus nustatytas konkretus Užsakovo žalos dydis.

4.9. 4.2. – 4.4. punktų reikalavimai nėra taikomi tokioms Signalizacijos sistemos dalims, kaip pavojaus mygtukas (-ai) ir (arba) gaisro (dūmų), ir (arba) dujų jutikliai, t.y. tokioms Sistemos dalims, kurios nuolat yra įjungtos. Tokių Sistemos jutiklių generuojami signalai yra stebimi nepertraukiamai.

4.10. Vykdytojo CSP nekontroliuoja Objekto Sistemos įjungimo ar išjungimo, jei įjungimas/ išjungimas patvirtinamas Įgalioto asmens kodu (įjungimo/išjungimo nuotolinio valdymo pultelio kodu) išskyrus atvejus, kai priešingai susitarta Sutarties specialiojoje dalyje.

4.11. Užsakovas yra asmeniškai atsakingas už Objekto Sistemos įjungimą stebėjimui ir reagavimui. Už papildomą užmokestį, Užsakovas turi teisę užsisakyti Objekto atidarymų/ uždarymų (Sistemos įjungimo/ išjungimo signalų) kontrolę, tai užfiksuojant Sutarties specialiojoje dalyje.

5. Stebėjimo ir reagavimo tvarka

5.1. Atsižvelgiant į sumontuotą Sistemą Objekte Sistemos stebėjimas vykdomas tokia tvarka: (i) Objekto įsilaužimo Sistema stebima Vykdytojo CSP nuo Sistemos įjungimo iki išjungimo; (ii) Objekto užpuolimo Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą; (iii) Objekto gaisro Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą; (iv) Objekto dujų nutekėjimo Sistema stebima Vykdytojo CSP 24 (dvidešimt keturias) valandas per parą.

5.2. Stebimi tik Sutarties specialiojoje dalyje nurodyti iš Sistemos gaunami signalai.

5.3. Vykdytojo CSP gavus bet kurį iš aliarmo signalų iš Objekte esančios Sistemos, reiškiantį, kad Objekto saugumui galimai gresia pavojus:

5.3.1. Vykdytojo CSP apdoroja gautus aliarmo signalus ir nedelsiant prie Objekto siunčia Vykdytojo GRG, nurodant aliarmo duomenis;

5.3.2. Kai prie Objekto siunčiamas GRG, GRG atvyksta prie Objekto nedelsiant, bet ne vėliau kaip per laiką nurodytą Sutarties specialiojoje dalyje (atsižvelgiant į piko ir ne piko reagavimo laiką. Jeigu Sutarties specialiojoje dalyje nenurodyta kitaip, 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), skaičiuojant nuo signalo gavimo į Vykdytojo iki GRG atvykimo prie Objekto; Jeigu Sutarties specialiojoje dalyje konkretus reagavimo laikas nenurodomas, laikoma, kad Vykdytojas įsipareigoja atvykti per įmanomai trumpiausią laiką konkrečioje situacijoje, atsižvelgiant į eismo sąlygas ir kitas aplinkybes. Reagavimo laiko įsipareigojimas, netgi jeigu konkretus laikas numatytas specialiojoje dalyje, gali būti nevykdomas be jokios iš to kylančios atsakomybės Vykdytojui, jeigu prie Objekto neįmanoma privažiuoti lengvuju automobiliu dėl privažiavimo kelio savybių (perkastas/ užtvirtas kelias/ kelias nepravažiuojamas dėl oro sąlygų ar kitų objektyvių, nuo Vykdytojo nepriklausančių aplinkybių);

5.3.3. GRG atlikus apžiūrą prie Objekto, CSP informuoja vieną iš Užsakovo Įgaliotų asmenų kontaktiniu telefonu apie gautą Sistemos suveikimo (aliarmo) signalą bei GRG atliktus veiksmus Objekte. CSP turi teisę neinformuoti Užsakovo Įgalioto asmens apie gautą aliarmo signalą ir Objekto apžiūrą tais atvejais, kai Užsakovas yra pateikęs rašytinį prašymą Užsakovą arba jo Įgaliotą asmenį informuoti tik Objekte nustačius akivaizdžius Objekto pažeidimo požymius.

5.3.4. Kai prie Objekto siunčiamas GRG, GRG nuvykus prie Objekto, pagal galimybes ir aplinkybes imasi priemonių sulaikyti prie Objekto ir (arba) Objekte aptiktus įtartinus asmenis, kurie bando pasišalinti iki kol bus nustatyta jų tapatybė arba jie bus perduoti policijos pareigūnams;

5.3.5. Objekto apžiūros metu nustačius akivaizdžius Objekto pažeidimo požymius, CSP apie tai nedelsiant telefonu praneša vienam iš Užsakovo įgaliotų asmenų, teritoriniam policijos komisariatui ir/ar priešgaisrinei gelbėjimo, avarinei dujų tarnybai, imasi įmanomų teisėtų priemonių įtariamiesiems asmenims sulaikyti, gaisrui gesinti, įvykio vietos ir Objekto apsaugai užtikrinti, kol atvyks Vykdytojo iškviešti teritorinio policijos komisariato ir/ar priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos, ir/ar kitų specialiųjų tarnybų darbuotojai bei Užsakovo Įgaliotas asmuo ir atšauks fizinę Objekto apsaugą. Pirmą valandą įvykio vieta Objekte saugoma nemokamai, jei Sutarties specialiojoje dalyje nenurodyta kitaip, o už kiekvieną sekančią įvykio vietos saugojimo valandą Užsakovas įsipareigoja apmokėti Vykdytojui Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą valandinį Objekto fizinės apsaugos mokesť. Fizinę įvykio vietos apsaugą gali vykdyti bet koks Vykdytojo paskirtas apsaugos darbuotojas;

5.3.6. Objekto apžiūros metu nustačius akivaizdžius Objekto pažeidimo požymius, kontaktiniu telefonu informavus Užsakovo Įgaliotą asmenį (i) iškviešti apžiūrėti Objektą iš vidaus bei iš naujo perduoti stebėti

Objekto Signalizacijos sistemą į Vykdytojo CSP ir iki tol, kol jis atvyks, bet ne ilgiau kaip 15 (penkiolika) minučių nuo Užsakovo Įgalioto asmens iškvietimo, jei Sutarties specialiojoje dalyje nenurodytas kitoks laikas, užtikrinti tolesnę Objekto apsaugą; (ii) Užsakovo Įgaliotam asmeniui (kuris buvo iškvieštas) atsisakius atvykti į Objektą ar neatvykus per nustatytą laiką, arba jei nepavyksta telefonu susisiekti su Užsakovo Įgaliotu asmeniu (telefonas išjungtas, ne ryšio zonoje, neatsiliepia į skambučius ir pan.), Vykdytojas turi teisę toliau nevykdyti fizinės Objekto apsaugos ir neprivalo laikyti prie Objekto GRG, bei neatsako už bet kokią atsiradusią žalą Objekte. Esant šiame punkte (ii) papunktyje nurodytoms sąlygoms, gauti signalai iš Objekto prilyginami Vartotojo/ Sistemos klaidai; Kai su Įgaliotais asmenimis nėra galimybės susisiekti telefonu, Vykdytojas turi teisę savo nuožiūra Įgaliotų asmenų kontaktiniais telefonais išsiųsti SMS žinutę apie gautą aliarmo signalą. CSP turi teisę neinformuoti Užsakovo Įgalioto asmens apie gautą aliarmo signalą ir Objekto apžiūrą tais atvejais, kai Užsakovas yra pateikęs rašytinį prašymą Užsakovą arba jo Įgaliotą asmenį informuoti tik Objekte nustačius akivaizdžius Objekto pažeidimo požymius.

5.3.7. Kai Užsakovo Įgaliotas asmuo kviečiamas atvykti į Objektą, jam atvykus, GRG dalyvauja patikrinant Objektą ir iš naujo perduodant Sistemą stebėti į Vykdytojo CSP;

5.4. Jeigu Įgaliotas asmuo iki GRG atvykimo prie Objekto praneša CSP telefono numeriais, kad įvyko Vartotojo/ Sistemos klaida, ir tokį pranešimą patvirtina tinkamu slaptažodžiu, Vykdytojas yra atleidžiamas nuo pareigos GRG atvykti prie Objekto ir CSP operatorius gali atšaukti GRG vykimą prie Objekto. Ši nuostata nėra taikoma, jeigu Užsakovo Įgaliotas asmuo atšaukia GRG tuo metu, kai gautas Priverstinio išjungimo signalas.

5.5. Jei specialiojoje dalyje nenurodyta kitaip, GRG reagavimo mokestis skaičiuojamas už kiekvieną atvykimą prie Objekto, pradedant nuo trečio GRG atvykimo prie Objekto, kalendorinio mėnesio laikotarpyje.

5.6. Kai į CSP gaunamas signalas, jog negautas ryšio testas iš Objekto, jeigu Objekte suprogramuotas 1 (vienas) ryšio testas per parą arba jei negautas 3 (trečias) iš eilės ryšio testas, kai Objekte suprogramuoti daugiau nei 3 (trys) ryšio testai per parą, o Objekto Sistema yra įjungta į saugojimo režimą, Vykdytojas atlieka veiksmus pagal Taisyklių 5.3.1. – 5.3.7. punktų nuostatas.

5.7. Vykdytojo CSP kontaktiniu telefonu arba SMS žinute, Vykdytojo pasirinkimu, per protingą terminą informuoja vieną iš Įgaliotų asmenų pagal sąrašą (jei Vykdytojo pasirinkimu siunčiama SMS žinutė, informuojami visi Įgalioti asmenys pagal sąrašą), kai: (i) į CSP gaunamas elektros energijos tiekimo dingimo signalas iš Objekto ir per 30 (trisdešimt) minučių į CSP negaunamas elektros energijos tiekimo atsistatymo signalas; (ii) gaunamas Centralės rezervinio maitinimo šaltinio gedimo (nusėdimo) signalas; (iii) gaunamas signalas jog negautas ryšio testas iš Objekto, jeigu Objekte suprogramuotas 1 (vienas) ryšio testas per parą arba jei negautas 3 (trečias) iš eilės ryšio testas, kai Objekte suprogramuoti daugiau nei 3 (trys) ryšio testai per parą, o Objekto Sistema yra neįjungta į saugojimo režimą.

5.8. Apie kitus Sistemos siunčiamus signalus vienas iš Įgaliotų asmenų sąrašė esančių asmenų gali būti informuojamas per protingą terminą Vykdytojo pasirinkimu – raštu (el. paštu), telefonu arba SMS pranešimu – tada kai Vykdytojas mano, jog šie signalai gali reikšti reikšmingą Signalizacijos sistemos sutrikimą.

5.9. Jeigu Įgaliotas asmuo praneša Vykdytojui CSP telefono numeriais, kad dėl tam tikrų susidariusių aplinkybių Objekte į Signalizacijos sistemos suveikimus reaguoti nereikia, ir pranešimą patvirtina savo slaptažodžiu, Vykdytojas nereaguoja į Užsakovo Signalizacijos sistemos siunčiamus signalus Įgalioto asmens nurodytą laiką.

5.10. Į CSP iš Objekto Sistemos gaunami signalai yra fiksuojami ir saugomi ne trumpiau nei 3 (tris) mėnesius.

5.11. Užsakovas ar jo Įgaliotas asmuo raštu pateikęs prašymą Vykdytojui arba telefonu kreipęsis į CSP ir pranešęs savo vardą, pavardę ir slaptažodį, už Sutartyje nustatytą papildomą mokestį, turi teisę gauti archyvinę informaciją apie iš Objekte įrengtos Sistemos priimtus signalus, už laikotarpį, ne ilgesnį kaip vienas mėnuo. Išsklotinė Užsakovui pateikiama nemokamai, jei ji reikalinga įvykio, galinčio būti pretenzijos Vykdytojui dėl žalos atlyginimo pagrindu, aplinkybėms išsiaiškinti.

5.12. Užsakovas užtikrina, kad bent vienas iš Užsakovo Įgaliotų asmenų, skambinant Vykdytojo CSP, atsakys visą parą jo kontaktiniu telefonu ir esant poreikiui, atvyks į Objektą arba atitinkamai atšauks GRG nuo Objekto.

6. Objekto apžiūra

6.1. Atvykęs prie Objekto GRG, atsižvelgdamas į galimybes ir aplinkybes Objekte ar prie Objekto, privalo:

6.1.1. kartu su Įgaliotu asmeniu apžiūrėti Objektą iš vidaus, jei Objekte yra Įgaliotas asmuo;

6.1.2. jeigu atvykus prie Objekto 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, palaidų šunų buvimas teritorijoje, rakinami vartai ar laiptinės durys ar pan.) dėl to, kad Užsakovas nėra sudaręs tinkamų sąlygų patekti prie Objekto (Vykdotojui neperduoti raktai, vartų pulteliai ir kt.), GRG apžiūrą atlieka tiek, kiek leidžia galimybės ir apie tai informuoja CSP, o CSP – telefonu Užsakovo Įgaliotą asmenį. Tokia Objekto apžiūra laikoma atlikta tinkamai. Kai stebimas Objektas yra teritorija, GRG apžiūrą atlieka pagal galimybes apeidamas Objekto (teritorijos) perimetrą. Teritorijos vidų GRG apžiūri tik tuo atveju, jeigu yra sudarytos sąlygos patekti į teritoriją, suteikiant raktus nuo patekimo vartų. Visais atvejais GRG apžiūri Objektą pagal Objekto prieinamą perimetrą arba tiek, kiek leidžia aplinkybės;

6.2. Vykdotojo GRG gali reikalauti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento iš Objekte esančio ar prie jo atvykusio Įgalioto ar kito asmens, siekdamas įsitikinti, jog asmuo turi teisę būti Objekte arba prie Objekto. Jei Įgaliotas asmuo neturi asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, tai jis privalo nurodyti savo vardą, pavardę bei slaptažodį, o GRG patikrina duomenis per CSP.

6.3. Atskiru Šalių susitarimu (jei Vykdotojas turi galimybę), už atskirą mokestį GRG ar Vykdotojo pasamdytas trečiasis asmuo gali pasiimti Įgaliotą asmenį iš jo buvimo vietos, pristatyti į Objektą, o po Objekto apžiūros pristatyti atgal į jo nurodytą buvimo vietą.

6.4. Įgaliotas asmuo privalo turėti Objekto raktus ir žinoti Sistemos išjungimo/įjungimo kodą (turėti įjungimo/išjungimo pultelį) tam, kad atvykęs prie Objekto galėtų jį atidaryti apžiūrai iš vidaus.

7. GRG atšaukimas nuo Objekto

7.1. Įvykio vietos arba Objekto apsauga, kai apsauga turi būti vykdoma pagal Taisykles, vienu iš toliau nurodytų būdų atšaukia bet kuris Įgaliotas asmuo: (i) pasirašydamas GRG pateikiamame Objekto apžiūros akte; (ii) raštu (el. paštu) pranešdamas Vykdotojui apie apsaugos atšaukimą; (iii) telefonu kalbėdamas su CSP, nurodydamas savo vardą, pavardę ir slaptažodį.

7.2. Kai Įvykio vietos ar Objekto apsauga atšaukiama Įgaliotam asmeniui atvykus į Objektą, GRG praneša apie tai CSP, nurodydamas apsaugą atšaukusio Įgalioto asmens vardą, pavardę ir slaptažodį.

8. Pranešimų apie įvykius Objekte tvarka

8.1. Užsakovas privalo nedelsiant žodžiu, iki kitos darbo dienos tai patvirtinant raštu, pranešti Vykdotojui apie pastebėtus Objekto perimetro pažeidimus, įsilaužimo, vagystės, gaisro ar kitus įvykių požymius Objekte, kurie įvyko esant įjungtai Sistemai, prieš išjungiant Sistemą.

8.2. Vykdotojo įgaliotas atstovas (ne GRG), ne vėliau kaip per Sutarties specialiojoje dalyje nustatytą laiką po to, kai Užsakovas raštu pakvietė Vykdotoją dalyvauti inventorizacijoje, privalo atvykti į Objektą ir dalyvauti nustatant Užsakovo patirtus tiesioginius nuostolius (žalą). Kvietimo į inventorizaciją ir jos tinkamo atlikimo pareiga tenka Užsakovui.

8.3. Jeigu Vykdotojo įgaliotas atstovas per Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą laiką po Užsakovo pranešimo raštu neatvyksta į inventorizaciją, tai Užsakovas turi teisę pradėti veiklą tose vietose, kuriose įvyko įvykis, ir nustatyti nuostolius (žalą) nedalyvaujant Vykdotojo įgaliotam atstovui, tačiau tik įvykį užfiksavus policijos pareigūnams.

9. Sistemos gedimų šalinimo sąlygos ir tvarka

9.1. Sistemos gedimų šalinimo kaina nėra įskaičiuota į abonentinio mokesčio už Paslaugas kainą, jei Sutarties specialiojoje dalyje nėra nurodyta kitaip.

9.2. Vykdotojas Sistemos gedimų šalinimą vykdo tik kai tai nurodyta Sutarties specialioje dalyje.

9.3. Kai Vykdotojas teikia Gedimų šalinimo paslaugą Užsakovui, visais atvejais Užsakovas papildomai apmokestinamas, pagal tuo metu galiojančius Vykdotojo įkainius, už visas Papildomas paslaugas, o taip pat už: (i) darbus kai nėra taikoma Sistemos garantija, įskaitant už darbus dėl Užsakovo padaryto garantinio aptarnavimo sąlygų pažeidimo; (ii) už Vykdotojo sunaudotas medžiagas (pakeičiant sugedusias Sistemas ar jos dalis, papildant Sistemą ir pan.), išskyrus atvejus, kai Vykdotojas taiko Sistemos garantiją.

9.4. Už Papildomus ir negarantinius darbus ar medžiagas Užsakovas privalo apmokėti Vykdotojui pagal Vykdotojo patvirtintas, tuo metu galiojančias kainas.

- 9.5. Už visas Papildomas paslaugas, Užsakovas apmoka pagal pateiktą sąskaitą faktūrą pagal Sutarties sąlygas pavedimu arba grynais pinigais.
- 9.6. Bet kokių papildomai įrengtų Sistemos dalių nuosavybės teisė Užsakovui pereina tik tada, kai jis pilnai už tokias Sistemos dalis atsiskaito su Vykdytoju.
- 9.7. Kai pagal Sutarties specialiosios dalies nuostatas Gedimų šalinimą vykdo Vykdytojas, Užsakovas Sistemos gedimą registruoja telefoniniu skambučiu į CSP arba atsiųsdamas pranešimą Vykdytojui. Gedimų registravimas telefoniniu skambučiu į CSP vykdomas visą parą.
- 9.8. Sistemos gedimo atveju, Užsakovas įsipareigoja neatlikti jokių savavališkų Sistemos tvarkymo veiksmų bei neleisti jos tvarkyti tretiesiems asmenims, neinformavus apie tai Vykdytojo.
- 9.9. Vykdytojas turi teisę pasitelkti trečiuosius asmenis Gedimų šalinimui, informuodamas apie tai Užsakovą.
- 9.10. Pranešant CSP apie Sistemos gedimus Užsakovas ar jo Įgaliotas asmuo privalo pateikti savo vardą, pavardę ir slaptažodį, Objekto pavadinimą ir adresą, gedimo apibūdinimą (jei įmanoma).
- 9.11. Vykdytojas turi teisę Sistemos gedimo priežastis ir aplinkybes įvertinti ir pašalinti (esant techninėms galimybėms) nuotoliniu būdu.
- 9.12. Pagal Užsakovo registruotą pranešimą apie Sistemos gedimą, Vykdytojas įsipareigoja reaguoti į pranešimą ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) darbo valandas, skaičiuojant nuo pranešimo apie Sistemos gedimą gavimo momento. Reagavimas į pranešimą apie gedimą apima Vykdytojo techninio (serviso) darbuotojo susisiekimą su Užsakovo Įgaliotu asmeniu, gedimo pobūdžio išsiaiškinimą, gedimo pašalinimą telefonu arba nuotoliniu būdu (jei įmanoma ir yra techninės galimybės) arba atvykimo į Objektą laiko suderinimą. Gedimo pašalinimas atliekamas per įmanomą trumpiausią laiką atsižvelgiant į Vykdytojo techninių darbuotojų užimtumą.
- 9.13. Jeigu Užsakovo Įgaliotas asmuo registruodamas gedimą pageidauja skubaus reagavimo ir sutinka už šią Papildomą paslaugą sumokėti papildomą mokesį, į pranešimą reaguojama ne vėliau kaip per 8 (aštuonias) darbo valandas.
- 9.14. Vykdytojas turi teisę neregistruoti Sistemos gedimo ir (arba) nevykdyti Gedimų šalinimo, jei Užsakovas yra skolingas už Paslaugas.
- 9.15. Vykdytojas turi teisę neregistruoti Sistemos gedimo ir (arba) nevykdyti Gedimų šalinimo, jei Užsakovas ar jo Įgaliotas asmuo nepateikia duomenų apie save ir Objektą Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 9.16. Atvykęs į Objektą (jei gedimo pašalinti neįmanoma telefonu patariant Užsakovui kokius veiksmus atlikti arba nuotoliniu būdu prisijungiant prie Sistemos), Vykdytojo techninis darbuotojas prisistato Užsakovo Įgaliotam asmeniui, pateikdamas jam Vykdytojo išduotą darbuotojo pažymėjimą.
- 9.17. Apie atliekamą Sistemos gedimų šalinimą Vykdytojo techninis darbuotojas praneša CSP, kuris užfiksuoja darbų pradžią ir nuo to momento nereaguoja į Sistemos siunčiamus signalus. Baigęs darbus, Vykdytojo techninis darbuotojas apie tai informuoja CSP ir praneša apie nustatytus gedimus bei atliktus darbus. CSP, nuo Vykdytojo techninio darbuotojo pranešimo apie gedimų šalinimo darbų pabaigą, reaguoja į gaunamus Sistemos signalus.
- 9.18. Atlikti darbai įforminami Sistemos apžiūros ir remonto darbų akte, kuris pateikiamas Užsakovo Įgaliotam asmeniui pasirašyti (popierinis arba elektroninis variantas).
- 9.19. Jei atvykęs Vykdytojo techninis darbuotojas Užsakovo Įgalioto asmens neranda arba jis atsisako pasirašyti akte, Vykdytojas apie tai praneša Užsakovui.
- 9.20. Bet kokie Papildomi darbai taip pat fiksuojami akte, pagal kurį Vykdytojas išrašo Užsakovui sąskaitą.
- 9.21. Jei Sistemos gedimas užfiksuojamas Vykdytojo CSP, gaunant gedimo signalą iš Sistemos sumontuotos Objekte, Vykdytojo CSP susisiekia su Užsakovu ar jo Įgaliotu asmeniu nurodytais telefonais ir informuoja apie gedimą, bei suderina Vykdytojo darbuotojo atvykimo laiką į Objektą, gedimo pašalinimui.
- 9.22. Užsakovas neturi teisės leisti asmenų prie Sistemos, jei jis nėra įsitikinęs, kad asmuo yra Vykdytojo darbuotojas ar kitas Vykdytojo oficialiai įgaliotas asmuo turintis teisę atlikti Sistemos gedimų šalinimą Vykdytojo vardu.
- 9.23. Vykdamas gedimų šalinimą, Objekte privalo būti Užsakovo įgaliotas asmuo, kuris informuoja Vykdytojo darbuotoją apie pavojingus sveikatai veiksmus Objekte.
- 9.24. Užsakovas turi teisę informuoti Vykdytoją telefonu arba raštu apie Vykdytojo darbuotojų netinkamą elgesį ar darbą Objekte, apie netinkamai suteiktas paslaugas.

9.25. Užsakovas yra susipažinęs, kad už Vykdytojo techninio darbuotojo iškvietimą yra taikomas iškvietimo mokestis, į kurį įeina: techninio darbuotojo iškvietimas, jo atvykimas į Objektą ir darbo laikas iki 1 valandos. Jei Vykdytojo darbuotojo Gedimų šalinimas trunka ilgiau nei 1 (vieną) valandą, papildomas Gedimų šalinimo laikas skaičiuojamas ir apmokestinamas valandos intervalu (t.y. daugiau nei 1 valandą faktiškai trukęs laikas skaičiuojamas kaip 2 val. ir t.t.).

10. Vykdytojo atsakomybės ribojimas

10.1. Be Sutarties bendrosios dalies 6.9. punkte nustatytų Vykdytojo atsakomybės ribojimo sąlygų, teikiant Paslaugas pagal šią Taisyklių sąlygas, Vykdytojas papildomai atleidžiamas nuo civilinės atsakomybės ir neatlygina Užsakovui atsiradusios žalos (nuostolių) ar jos (jų) padidėjimo jeigu:

10.1.1. Žala (nuostoliai) padaryti dėl Taisyklių 4.7.1., 4.7.2. punktuose nurodyto turto vagystės, sunaikinimo ar sugadinimo, kai Užsakovas nesilaikė Taisyklių 4.7.1., 4.7.2. punktų reikalavimų;

10.1.2. Žala (nuostoliai) padaryti dėl to, kad Užsakovas nesilaikė Taisyklių reikalavimų, ir toks šių reikalavimų nesilaikymas turėjo įtaką žalai (nuostoliams) atsirasti ar padidėti, įskaitant, bet neapsiribojant Užsakovo tyčią, nerūpestingą ar sąmoningą nesiėmimą protingų priemonių galimai ar esamai žalai (nuostoliams) išvengti ar jai sumažinti;

10.1.3. Žala (nuostoliai) padaryti asmens, kuris pasiliko Objekto viduje, prieš įjungiant Sistemą ir perduodant Objektą stebėti arba vagystės atveju nesant įsilaužimo požymių;

10.1.4. Objekto Sistema (jos dalis) buvo išjungta ar sugadinta prieš Objekto Sistemos perdavimą stebėti į Vykdytojo CSP arba Vykdytojas laiku negavo (visai negavo) Sistemos suveikimo (aliarmo) signalo į CSP ne dėl Vykdytojo kaltės (įskaitant, bet neapsiribojant elektros tinklų ir/arba telefono, interneto bei kitokių ryšio perdavimo linijų gedimo ar sugadinimo);

10.1.5. po akivaizdžios vagystės į Objektą Užsakovas įėjo be Vykdytojo įgaliotų atstovų, nepranešė nedelsiant Vykdytojui apie pastebėtus Objekto pažeidimus, įsilaužimo, vagystės ar kito įvykio, dėl kurio gali atsirasti Vykdytojo sutartinė atsakomybė, požymius, po vagystės ar kitokio įvykio vykdė veiklą su materialinėmis vertybėmis, pinigais ar dokumentais, kiek tai susiję su įvykiu Objekte iki Vykdytojo atstovo atvykimo, o taip pat, jei nustatant Užsakovo Objekte patirtus nuostolius nedalyvavo Vykdytojo įgaliotą atstovą ne dėl Vykdytojo kaltės;

10.1.6. žala (nuostoliai) atsirado tik dėl Objekto perimetro, įskaitant, bet neapsiribojant išorinių langų, durų, spynų, sienų, lubų, grindų, stogo, laukinių žaliuzių sugadinimo, tačiau nepatekus į Objektą (dėl pasirengimo įvykdyti nusikalstamą veiklą atsiradusi žala);

10.1.7. po Sistemos suveikimo ir GRG reagavimo į Objektą (kai tai privaloma pagal Taisykles), Užsakovo Įgaliotas asmuo per nustatytą terminą po iškvietimo neatvyko ar atsisakė vykti į Objektą jo apžiūrėti ir iš naujo perduoti stebėti į Vykdytojo CSP (kvietimo faktą patvirtina telefono pokalbių išklotinės), arba jei nepavyko surasti nė vieno Įgalioto asmens Užsakovo nurodytais kontaktiniais telefono numeriais, arba jeigu Užsakovas raštu buvo nurodęs, kad Užsakovas arba jo Įgaliotas asmuo informuojami tik apie akivaizdžiai nustatytus Objekto pažeidimus ir dėl nenustatytų Objekto pažeidimų Užsakovo Įgaliotas asmuo nebuvo kviestas prie Objekto po aliarmo signalo gavimo;