

## ELEKTRONINĖS APSAUGOS (STEBĖSENOS) PASLAUGOS TEIKIMO TAISYKLĖS

### 1. Pagrindinės sąvokos

- 1.1. Signalizacijos sistema – Objekte įrengtų apsaugos jutiklių ir (arba) gaisrinių jutiklių, ir (arba) pavojaus mygtukų, ir (arba) gaisrinių mygtukų, signalinių kabelių tinklu arba radijo bangomis 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. Centrinis stebėjimo pultas (toliau – CSP) – patalpos, kur įrengta specializuota Vykdytojo radiobanginė, moderninė, kompiuterinė ir programinė įranga, priimanči ir apdorojanti iš Signalizacijos sistemos gaunamus signalus, ir kur visą parą budi atsakingi Vykdytojo darbuotojai.
- 1.3. Ryšio kanalas – būdas, kuriuo ryšio priemonė perduoda signalus į CSP, pvz., stacionari telefono linija, GSM/GPRS/4G ryšys, IP linija.
- 1.4. Ryšio priemonė – įrenginys, skirtas Signalizacijos sistemos signalams perduoti iš Signalizacijos sistemos į CSP per tam skirtą ryšio kanalą. Gali būti atskira (pvz., GPRS/4G siųstuvai) arba integruota į centralę.
- 1.5. Elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugos teikimas – Signalizacijos sistemos signalų stebėjimas CSP ir Užsakovo informavimas apie juos šiose elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugos teikimo taisyklėse (toliau – Taisyklėse) nustatyta tvarka.
- 1.6. Greitojo reagavimo ekipažas (toliau – GRE) – Vykdytojo apsaugos darbuotojas, specialiu elektroninės apsaugos paslaugai teikti skirtu automobiliu vykdamas šiose Taisyklėse numatytas pareigas.
- 1.7. Kontaktinis asmuo – Sutarties specialiojoje dalyje nurodytas fizinis asmuo, vykdamas Taisyklėse numatytus veiksmus.
- 1.8. 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.
- 1.9. 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.
- 1.10. CSP telefono numeriai – Sutarties specialiojoje dalyje nurodyti telefono numeriai, kuriais Užsakovas gali paskambinti į Vykdytojo CSP.

### 2. Pasiruošimas teikti elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugą

- 2.1. Prieš pradėdamas teikti elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugą, Užsakovas:
  - 2.1.1. pateikia paslaugai teikti reikalingus duomenis, kurie numatyti Sutarties specialiojoje dalyje;
  - 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.
- 2.2. Elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslauga pradėdama teikti nuo Sutarties specialiojoje dalyje nurodytos elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugos teikimo pradžios datos, tačiau tik tada, kai yra įvykdytos visos Taisyklių 2.1 punkte nurodytos sąlygos.

### 3. Signalizacijos sistemos naudojimo sąlygos

- 3.1. Užsakovas yra atsakingas už tinkamą Signalizacijos sistemos, Ryšio priemonės ir Ryšio kanalo, skirtos signalams perduoti į CSP, veikimą:
  - 3.1.1. įsipareigoja apmokėti tiek visas pasirinkto Ryšio kanalo naudojimo, tiek visas pasirinktos Ryšio priemonės eksploataavimo išlaidas;
  - 3.1.2. 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. Šias paslaugas Užsakovas gali pagal atskirą susitarimą įsigyti iš Vykdytojo ar bet kurio kito paslaugų tiekėjo.
- 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 16.6 punkte.
- 3.4. Užsakovas neturi teisės raštu nesuderinęs su Vykdytoju prie Objekto Signalizacijos sistemos jungti daugiau jutiklių nei jų buvo sutarties sudarymo metu.
- 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 Pavojaus ir Techninius signalus, kuriuos sukėlė šie jutikliai, Taisyklių 5 dalyje nustatyta tvarka ar kaip nors kitaip.
- 3.6. Užsakovui pažeidus 3.5 p. nuostatą: (i) Užsakovas įsipareigoja Vykdytojui sumokėti Sutarties specialiojoje dalyje nustatyto dydžio netesybas (bauda); (ii) Vykdytojas turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį.
- 3.7. Užsakovas užtikrina, kad (i) asmenys, kurie naudosis Signalizacijos sistema, laikysis Signalizacijos sistemos eksploataavimo instrukcijų; (ii) Kontaktinių asmenų telefono numeriais bus atsakyta visą parą.
- 3.8. Užsakovas užtikrina, kad būtų vykdomi Vykdytojo pateikti nurodymai dėl Objekto saugumo trūkumų pašalinimo.
- 3.9. 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, Vykdytojas gali sustabdyti sutartinių prievolių vykdymą. Tokiam sutartinių prievolių vykdymo sustabdymui taikomos Sutarties bendrosios dalies 12.1 bei 12.2 ir šių Taisyklių 11.2 – 11.4 punktų nuostatos.
- 3.10. Pasibaigus Sutarčiai, nepriklausomai nuo Sutarties pasibaigimo pagrindų, Užsakovas įsipareigoja nedelsdamas savo jėgomis ir lėšomis išprogramuoti Signalizacijos sistemos signalų siuntimą į CSP arba sustabdyti sąlygas tai atlikti Vykdytojui. Užsakovui pažeidus šią nuostatą, Užsakovas įsipareigoja

Vykdytojui sumokėti Sutarties specialiojoje dalyje nustatyto dydžio netesybas (bauda).

### 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 grutootos 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; duralės nupjovus skląstius 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.
- 4.5. 4 skyriaus reikalavimai nėra taikomi Signalizacijos sistemoms, kurios sudaro tik pavojaus mygtukas (-ai) ir (arba) gaisro (dūmų), ir (arba) dujų jutikliai, t.y. tokioms sistemoms, kurios nuolat yra įjungtos.

### 5. Informavimas apie Signalizacijos sistemos signalus

- 5.1. Vykdytojo CSP gavus iš Užsakovo Signalizacijos sistemos Pavojaus signalą Vykdytojas apie tai informuoja Užsakovo Kontaktinį asmenį Vykdytojo pasirinktu būdu (pvz., telefonu, SMS pranešimu ar kt.).
- 5.2. 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) 12V maitinimo sutrikimo signalą, nedelsiant informuojami Vykdytojo pasirinkimu – telefonu arba SMS pranešimu – pirmi du sąrašo esantys Kontaktiniai asmenys.
- 5.3. Jei Signalizacijos sistema yra įjungta, Vykdytojas į CSP gautus ryšio sutrikimo signalus reaguoja kaip į Pavojaus signalus.
- 5.4. Apie kitus Techninius signalus pirmasis sąrašo esantis Kontaktinis asmuo informuojamas per protingą terminą Vykdytojo pasirinkimu – raštu, telefonu, SMS pranešimu ar kitu būdu – tada kai Vykdytojas turi pagrindo manyti, jog šie signalai gali reikšti reikšmingą Signalizacijos sistemos sutrikimą.

### 6. Signalizacijos sistemos duomenų fiksavimas, saugojimas ir ataskaitų teikimas

- 6.1. Vykdytojas užtikrina, kad visi CSP gaunami Signalizacijos sistemos signalai yra fiksuojami CSP, įskaitant jų gavimo laiką, ir saugomi ne trumpiau kaip 3 (tris) mėnesius nuo jų gavimo CSP momento.
- 6.2. Užsakovui pageidaujant, Vykdytojas už Sutarties specialiojoje dalyje nurodytą mokestį pateikia archyvinį išrašą apie Signalizacijos sistemos įjungimo, išjungimo bei suveikimo laiką, bet ne senesnę kaip 3 (trijų) mėnesių.

### 7. Užsakovo pranešimai apie esmines aplinkybes

- 7.1. Užsakovas įsipareigoja raštu pranešti Vykdytojui:
  - 7.1.1. pasikeitus Objekto pavadinimui, adresui ir Signalizacijos sistemos įrengimo vietai – nedelsdamas, t.y. tą pačią dieną duomenims pasikeitus;
  - 7.1.2. pasikeitus pateikimo prie Objekto kodui (jei į Objektą patenkama per rakinamas laiptinės duris, vartus, pakeliamus užtvarus, kitus bendruosius Objektus, kurių viduje yra saugomas Objektas) – nedelsdamas, t.y. tą pačią dieną duomenims pasikeitus;
  - 7.1.3. pasikeitus Kontaktinio asmens duomenims (vardas, pavardė, telefono numeriai) – nedelsdamas, t.y. tą pačią dieną duomenims pasikeitus;
  - 7.1.4. pasikeitus slaptažodžiui, t.y. pasikeitus bent vienam Kontaktiniam asmeniui, – nedelsdamas (pranešti apie naują Objekto slaptažodį);
  - 7.1.5. apie pastebėtus Signalizacijos sistemos gedimus ar sutrikimus, nedelsdamas juos pastebėjus;
  - 7.1.6. apie telefono linijos ar kito Ryšio kanalo ir (arba) kitų Ryšio priemonių, prie kurių prijungta Signalizacijos sistema, išjungimą, nepriklausomai nuo to, kuriam terminui yra išjungama, bei apie šios telefono linijos/Ryšio kanalo ar kitų Ryšio priemonių įjungimą – nedelsdamas;
  - 7.1.7. aplinkybes, kurios numatytos Sutarties bendrosios dalies 3 skyriaus.
- 7.2. Visi Taisyklių 7.1 punkte paminėti Užsakovo pranešimai yra vienašaliai, siunčiami paštu, Sutarties specialiojoje dalyje nurodytu elektroniniu paštu, laisvos formos prašyme – prašime, kuris turi būti pasirašytas Užsakovo įgalioto asmens, arba pakeitimai turi būti atlikti interneto svetainėje [www.manog4s.lt](http://www.manog4s.lt). Jei vienašalis pranešimas buvo pateiktas darbo dienomis nuo 8.00 iki 16.00 val., pakeitimai įsigalios tą pačią dieną. Kitu laiku pateikti pranešimai įsigalios artimiausią darbo dieną.

### 8. Paslaugos teikimo sustabdymas Užsakovo prašymu

- 8.1. Užsakovas turi teisę sustabdyti Objekto (-ų) Elektroninės apsaugos (stebėsenos) paslaugos teikimą, raštu įspėjęs Vykdytoją ne vėliau nei prieš 5

- (penkias) kalendorines dienas. Tokiu atveju Užsakovas turi sumokėti Vykdytojui paslaugos sustabdymo mokestį, nurodytą Sutarties specialiojoje dalyje:
- 8.1.1. Jei Užsakovo prašyme sustabdyti Apsaugos paslaugų teikimą nenurodyta sustabdymo pradžia, Apsaugos paslaugų teikimas sustabdomas kitą darbo dieną po dienos, kai Vykdytojas gauna Užsakovo raštišką prašymą sustabdyti paslaugos teikimą.
  - 8.1.2. Jei Užsakovo prašyme nenurodytas Apsaugos paslaugų teikimo sustabdymo laikotarpis, šių paslaugų teikimas sustabdomas ilgiausiai leidžiamam pagal Taisykles sustabdymo laikotarpiui (8.2.2 p.).
  - 8.1.3. Esant numatytam minimaliam naudojimosi paslauga terminui Specialiojoje dalyje, jis automatiškai prasitęsia tam laikotarpiui, kuriam paslaugos teikimas buvo sustabdytas.
- 8.2. Apsaugos paslaugų teikimas atnaujinamas kitą darbo dieną, po dienos, kai Vykdytojas gauna Užsakovo raštišką pranešimą atnaujinti paslaugos teikimą. Tokį pranešimą Užsakovas privalo pateikti Vykdytojui ne vėliau nei prieš 5 (penkias) kalendorines dienas iki Apsaugos paslaugos sustabdymo laikotarpio pabaigos ir (arba) iki pageidaujamos atnaujinti paslaugos teikimą dienos.
- 8.2.1. Pasibaigus Apsaugos paslaugų sustabdymo laikotarpiui ir Vykdytojui negavus raštiško Užsakovo pranešimo atnaujinti šių paslaugų teikimą, Vykdytojas, savo pasirinkimu, turi teisę vienašališkai atnaujinti apsaugos paslaugų teikimą arba vienašališkai nutraukti Sutartį pagal Sutarties bendrosios dalies 16 skyrių.
  - 8.2.2. Objekto (-ų) Apsaugos paslaugų teikimo sustabdymo Užsakovo prašymu laikotarpis negali būti ilgesnis kaip 360 (trys šimtai šešiasdešimt) kalendorinių dienų.
9. **GRE reagavimas (siuntimas Objekto patikrinimui) Užsakovo prašymu**
- 9.1. Jei tai numatyta Sutarties specialiojoje dalyje, Kontaktiniam asmeniui paskambinus CSP telefono numeriu ir prašant nusiųsti GRE Objekto patikrinimui, Vykdytojas siunčia GRE prie Objekto nedelsdamas arba per kitą su Užsakovu suderintą laiką.
  - 9.2. Atvykęs į Objektą GRE, atsižvelgdamas į galimybes ir aplinkybes Objekte ar prie Objekto, privalo:
    - (i) apžiūrėti Objektą iš vidaus, jei Objekte yra Kontaktinis asmuo – kartu su Kontaktiniu asmeniu;
    - (ii) 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 (kliūtėmis 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;
    - (iii) 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.
  - 9.3. Apie GRE atliktos Objekto apžiūros rezultatus Kontaktinis asmuo, jei jo nėra Objekte, informuojamas telefonu, o nepavykus prisiskambinti – SMS pranešimu.
  - 9.4. Jei atlikus Objekto apžiūrą su Kontaktiniais asmenimis nepavyko susisiekti nei telefonu, nei išsiuntus SMS pranešimą ir yra pagrįstų įtarimų, kad galėjo būti įvykdyta vagystė ar plėšimas, išsiuntęs SMS pranešimą Kontaktiniams asmenims, Vykdytojas praneša apie įvykį policijai ir lieka prie Objekto tol, kol Kontaktinis asmuo atvyks į Objektą arba atšauks apsaugą, bet ne ilgiau kaip 12 val. nuo SMS pranešimo išsiuntimo momento. Užsakovas už antrą ir kiekvieną po to einančią vieno apsaugos darbuotojo fizinės apsaugos valandą moka paslaugos suteikimo dieną galiojančią, Vykdytojo nustatytą dydžio fizinės apsaugos paslaugos mokestį. Vykdytojas turi teisę GRE saugomo Objekto fizinę apsaugą pavesti kitiems – ne GRE – Vykdytojo apsaugos darbuotojams.
  - 9.5. Už kiekvieną GRE atvykimą į Objektą Užsakovas įsipareigoja Vykdytojui mokėti Sutarties specialiojoje dalyje nustatytą dydžio reagavimo mokestį.