

VALVETEENUSE TEHNILINE KIRJELDUS

(standardi EVS 807 mõistes - kinnisvarakeskkonna teenused: valveteenused)

Sisukord

1	MÕISTED	2
2	VALVETEENUSE EESMÄRK JA ÜLDISED NÕUDED	4
3	MEHITATUD VALVE	9
3.1	Eesmärk	9
3.2	Nõuded turvaettevõtjale	9
3.3	Juhendid	9
3.4	Koolitused	10
3.5	Töövõtja poolne teenuse kontroll	11
3.6	Nõuded turvateenistujatele	11
4	TEHNILINE VALVE	13
4.1	Eesmärk	13
4.2	Tegevus signaali saamisel Kinnisvaraobjektilt	13
4.3	Häirete dokumenteerimine	14
4.4	Turvapatrull	15
4.5	Tehnika	15

1 MÕISTED

1.1. Juhtimiskeskus

Kinnisvaraobjekti valveseadmestiku kaudu edastatavate teadete kaugjälgimiseks mõeldud üksus, mille töötajate ülesanne on Kinnisvaraobjektidel toimuv muutus või Kinnisvaraobjekti ähvardav oht õigel ajal kindlaks teha, muutusest või ohust turvateenistujaid viivitamata teavitada, korraldada nende juhendamine ja asjakohaste abinõude rakendamine. Vajadusel informeeritakse ka Häirekeskust.

1.2. Keeleoskus

Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses nimetatud keeleoskustasemetega puhul peab Tellija silmas keeleseaduses kirjeldatud tasemel keeleoskust:

B1-tasemel keeleoskuse nõue - Mõistab kõike olulist endale tuttavatel teemadel, nagu töö, kool ja vaba aeg. Saab enamasti hakkama välisriigis, kus vastavat keelt räägitakse. Oskab koostada lihtsat teksti tuttavatel või enda jaoks huvipakkuval teemal. Oskab kirjeldada kogemusi, sündmusi, unistusi ja eesmärke ning lühidalt põhjendada ja selgitada oma seisukohti ja plaane.

B2-tasemel keeleoskuse nõue - Mõistab keerukate abstraktsel või konkreetsel teemal tekstide ning erialase mõttevahetuse tuuma. Suudab spontaanselt ja ladusalt vestelda sama keele emakeelse kõneleajaga. Oskab paljudel teemadel luua selget, üksikasjalikku teksti ning selgitada oma vaatenurka, kaaluda kõnealuste seisukohtade tugevaid ja nõrku külgi.

C1-tasemel keeleoskuse nõue - Mõistab pikki ja keerukaid tekste, tabab ka varjatud tähendust. Oskab end spontaanselt ja ladusalt mõistetavaks teha, väljendeid eriti otsimata. Oskab kasutada keelt paindlikult ja tulemuslikult nii avalikes, õpi- kui ka tööoludes. Oskab luua selget, loogilist, üksikasjalikku teksti keerukatel teemadel, kasutades sidusvahendeid ja sidusust loovaid võtteid.

Tellija peab silmas, et keeleoskuse puhul kuuldu mõistmine, loetu mõistmine, üldine rääkimisoskus, üldine kirjutamisosalus peab olema vähemalt hea (76-90%). Tellijal on õigus nõuda Töövõtja töötaja keeleoskuse taset tõendava dokumendi esitamist.

1.3. Koolituskava (koolitusplaan)

Kava, milles on esitatud turvateenistujate koolitused. Tellijal on õigus nõuda Töövõtjalt turvateenistujate väljaõpet kajastavat läbiviidud (sh ka koolitajate andmeid) või planeeritavat koolituskava. Koolitajad peavad olema nõuetele vastavad – omavad turvateenistuja õppe korraldamiseks kehtivat registreeringut Eesti Hariduse Infosüsteemis Vajadusel võib Tellija nõuda ka konkreetsete turvateenistujate iga-aastase täienduskoolituse läbimist tõendavaid dokumente.

1.4. Kutse

Kvalifikatsioon, mis saadakse kutseeksami sooritamisel ja mille tase on määratud asjakohases kutsestandardis, milles kirjeldatakse kutsetegevust ning esitatakse kompetentsusnõuded. Kutsestandardis sätestatud nõuetele vastavust ja kutsealal vajalike kompetentside olemasolu isikul saab hinnata ning tõendada ainult kutset andev organ (edaspidi ka kutse andja), kellena võib tegutseda kutseasutuse korraldatud avalikul konkursil vastava valdkonna kutseõukogu otsusega võitjaks kuulutatud ja riiklikus kutseregistris sellekohast registreeringut omav juriidiline isik või tema asutus või riigi- või valitsusasutus, kellele on kutseõukogu otsusega antud õigus anda kutseid, millised kutse nimetused ja tasemed tulenevad kutsestandarditest (nt valvetöötaja, tase 3; turvatöötaja, tase 4; turvajuht, tase 5).

1.5. Kutsetunnistus

Dokument, mis kinnitab kutse andja poolt läbi viidud hindamise ametliku tulemusena tunnustatud kompetentsust ning kompetentsuse vastavust kutsestandardis kehtestatud nõuetele. Kutsetunnistus on kehtiv ainult sellekohase kande olemasolu korral riiklikus kutseregistris. Kutsetunnistuse saab välja anda kutse andja, kes omab kutsenõukogu otsusega vastavat õigust.

1.6. Mehitatud valve

Turvateenus, mille osutamisel viibib turvateenistuja Tellija määratud ajavahemikul Kinnisvaraobjektile ning täidab Tellija määratud tööülesandeid. Mehitatud valve jaguneb lähtuvalt tööülesannetest:

- 1.6.1. **Vahetusevanem** - Kinnisvaraobjektile (üldjuhul Valvekeskuses) alaliselt olev isik, kes juhib vahetuse tööd. Võib täita samaaegselt klienditeenindaja (administraatori) kohustusi.
- 1.6.2. **Turvavõõrutaja teenus** - Kinnisvaraobjekti puutumatus jälgimine ja kaitse vahetult Töövõtja töötaja poolt. Võib täita samaaegselt klienditeenindaja (administraatori) kohustusi.
- 1.6.3. **Valvetöötaja teenus** - Kinnisvaraobjekti puutumatus jälgimine. Võib täita samaaegselt klienditeenindaja (administraatori) kohustusi.
- 1.6.4. **Korra tagamine eriüritustel** - Kinnisvaraobjektile toimival plaanivälisel üritusel turvalisuse tagamine Tellijaga kokkulepitud aegadel ja korras.
- 1.6.5. **Saateteenus** - Isikute või vara kaitse Tellijaga kokkulepitud korras.
- 1.6.6. **Relvastatud turvateenus** - Isikute või vara kaitse Tellijaga kokkulepitud korras, nõutud relvastus ja varustus lepib Tellijaga teenuse tellimisel kokku.

1.7. Kinnisvaraobjekt

Valvatav hoone või territoorium koos seal asuva vara (sh infovara) ja inimestega.

1.8. Turvapatrull

Sidevahendi (raadio- või mobiilside) ja seadustega lubatud relvade ning erivahenditega varustatud turvateenistuja, kes kas reageerib häirele või teostab kontrollkäike.

1.9. Turvapatrulliteenus

Turvateenus, mis seisneb turvapatrullide korrapärastes kontrollkäikudes Kinnisvaraobjektile eesmärgiga avastada või ennetada Kinnisvaraobjekti ohustavaid sündmuseid. Töövõtja tagab tehnilise lahenduse, mis võimaldab Tellijal kontrollida kinnisvaraobjektile patrullkäikude teostamist. Tellija nõudmisel on Töövõtja kohustatud esitama väljavõtteid teostatud ringkäikude kohta.

1.10. Salasõna

Tellija ja Töövõtja poolt kokkulepitud tähtede või numbrite kombinatsioon, mille abil tuvastatakse isiku õigus Töövõtjale häiretega seotud korraldusi (häire tühistamine, mehitatud turvamise tellimine vms) anda.

1.11. Tehniline valveteenus

Valveteenus, mis seisneb Kinnisvaraobjekti valvamises valve- või tulekahjuhoiatussüsteemi seadmete abil, häiresignaali vastuvõtmises juhtimiskeskuse poolt ja nendele reageerimises juhtimiskeskuse ning Töövõtja turvapatrulli poolt.

Tehniline valveteenus jaguneb:

- 1.11.1. **Häirepõhine analüütiline videovalve** - Seisneb saabunud häire põhjuse tuvastamises ja analüüsis läbi videopildi ning vajadusel turvapatrulli saatmises Kinnisvaraobjektile ja turvapatrulli juhendamises.
- 1.11.2. **Online-videovalve** - Seisneb Kinnisvaraobjektidel toimuva pidevas seiramises läbi videopildi ning vajadusel turvapatrulli saatmises Kinnisvaraobjektile ja turvapatrulli juhendamises.
- 1.11.3. **Täisteenus** - Seisneb Kinnisvaraobjekti valveseadmestiku signaalide ööpäevaringses jälgimises Juhtimiskeskuse poolt ning turvapatrulli viivitamatus reageerimises saabunud häirele.
- 1.11.4. **Videopatrull** - Seisneb Kinnisvaraobjektidel toimuva seiramist video vahendusel kokkulepitud perioodil ja sagedusega ning vajadusel turvapatrulli saatmises Kinnisvaraobjektile ja turvapatrulli juhendamises.
- 1.11.5. **112 häireedastusteenus** - Seisneb Kinnisvaraobjekti automaatsesse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi (ATS) tuleva tulekahjuteate edastamises Häirekeskusele.

1.12. Töökogemus

Erialane töökogemus hankeobjektiga sarnaste valvelepingute valveülesannete täitmisel. Tellijal on õigus nõuda Töövõtja töötaja töökogemuse tõendamiseks asjakohase teenistuskäigu ning läbitud koolituste kirjelduse esitamist.

1.13. Valeväljakutse või valehäire

Tellijal mõjutada olevatest asjaoludest tekitatud häired, nagu näiteks Tellija hooletus häireseadmestiku käsitsemisel, seadmete rike Tellija või kolmandate isikute süül; loomad; Kinnisvaraobjekti ruumide niiskus, tolm või temperatuuri muutused; sulgemata sissepääsud, aknad või avad jne või teadmata põhjusega häire. Tellija poolse järelevalve käigus tehtav väljakutse ei ole valeväljakutse või valehäire.

1.14. Valveala

Tehnilise valveteenusega sõltumatult valvesse pandav tsoon või tsoonide grupp.

1.15. Valvekeskus

Kinnisvaraobjektidel asuvad mehitatud üksused Kinnisvaraobjektidelt saabuvate häirete vastuvõtmiseks ning käsitlemiseks ning turvatöö juhtimiseks.

2 VALVETEENUSE EESMÄRK JA ÜLDISED NÕUDED

2.1. Standardi EVS 807 „Kinnisvarakeskkonna juhtimine ja korrashoid“ kohaselt valveteenused on tugiteenused, mis seonduvad kinnisvara haldamisel püstitatud eesmärgiga – säilitada kinnisvara majanduslikult. Valveteenuse eesmärk on tagada Lepingus toodud Kinnisvaraobjekti ohutus ja puutumatus ning Tellija rahulolu vastavalt ettenähtud nõuetele kogu Lepingu perioodil. Valveteenuse tulemusena on tagatud kõikide kehtivate õigusaktide täitmine, sh on tagatud Kinnisvaraobjekti valve, operatiivne reageerimine saabunud häiretele ja muude kokku lepitud lisäülesannete täitmine.

- 2.2. Kinnisvaraobjekti põhised Tehnilised kirjeldused täpsustavad, täiendavad või muudavad Valveteenuse tehnilises kirjelduses sätestatud tingimusi. Kinnisvaraobjekti põhises Tehnilises kirjelduses esitatud valveteenuste jaotuse ja koodide aluseks on standardis EVS 807 esitatud klassifikaator.
- 2.3. Pakkuja peab arvestama põhimõttega, et pakkuda tuleb terviklikku valveteenust. Juhul kui tegelik olukord Kinnisvaraobjektil erineb dokumentides toodust, tuleb teenuse osutamisel võtta aluseks Kinnisvaraobjekti olukord. Pakkuma ei pea sellist valveteenust, mida oma olemuselt ei ole võimalik vastaval Kinnisvaraobjektil osutada või mille puhul on Tellija Kinnisvaraobjekti põhises Tehnilises kirjelduses sõnaselgelt märkinud, et vastavat teenust ei osutata.
- 2.4. Juhul, kui Lepingu alusel sooritatava tegevuse jaoks on õigusaktides kehtestatud erinõudeid, mille täitmise või olemasolu tõendamist ei ole Tellija pakkuja kvalifitseerimiseks põhjendatuks pidanud ega ole seetõttu selliste nõuete täitmist hanke alusdokumentides nõudnud, kohustub Töövõtja siiski tagama, et hoolimata selliste nõuete mitteesitamisest Tellija poolt, oleksid Töövõtjal sellised õigusaktidest tulenevad erinõuded, registreeringud või tegevusload Lepingu täitmisel olemas.
- 2.5. Töövõtja kohustub Lepingu vahetul täitmisel alltöövõtjate kasutamise eelnevalt Tellijaga kirjalikult kooskõlastama.
- 2.6. Tellijal on õigus tutvuda Töövõtja töökorraldusega (sealhulgas juhtimiskeskusega) ja valveteenuse osutamisega seonduva dokumentatsiooniga.
- 2.7. Töövõtja esitab Tellijale kooskõlastamiseks kinnisvaraobjektile planeeritud mehitatud valve turvateenistujate nimekirja ja turvaplaani vastavalt turvategevuse eeskirjale 1 (üks) kuu enne lepingus nimetatud teenuse algust. Nimekirjas tuleb esitada vähemalt järgmised andmed: turvateenistuja ees- ja perekonnanimi, positsioon objektil vastavalt lepingus sätestatule. Andmete muutumisel teenuseperioodi jooksul edastab Töövõtja Tellijale korrigeeritud andmed kooskõlastamiseks vähemalt 14 (neliteist) päeva enne muutuste vajadust. Tellijaga kooskõlastatud nimekiri peab olema objekti kaustas.
- 2.8. Tellija nõudmisel on Töövõtja kohustatud esitama Tellijale mehitatud valve töötajate töögraafiku Tellija Kinnisvaraobjektide lõikes. Töögraafikus tuleb esitada vähemalt järgmised andmed: tööaeg (kuupäevad, kellaaja vahemik), turvateenistuja ees- ja perekonnanimi, positsioon objektil vastavalt lepingus sätestatule.
- 2.9. Töövõtja kohustub reageerima Lepingus ette nähtud viisil Tellija poolt haldustarkvara vastava liidese kaudu esitatud kaebustele, teadetele, mittevastavustele ning läbi liidese esitama teabe selle kõrvaldamise fakti ja/või kõrvaldamise tähtaja kohta ja kõrvaldama ning sulgema mittevastavuse tähtajaliselt. Samuti kohustub Töövõtja Kinnisvaraobjektil avastatud mittevastavusest teavitama Tellijat viivitamatult telefoni- või e-maili teel. Kui Töövõtja avaldab soovi tähtaja pikendamiseks, siis teeb ta vastava taotluse haldustarkvara kaudu või pöördub Töövõtja kinnisvarahalduri poole ning pikendamise otsusest teavitab kinnisvarahaldur Töövõtjat.
- 2.10. Töövõtja esimeseks kontaktisikuks teenuse korraldamisel (mahtude muutmine, tööülesannete muutmine, varustus, töötajate vahetamine, häired jne) on RKAS kinnisvarahaldur. Kui muudatused on läbi arutatud ja kirjalikult fikseeritud, viib RKAS kinnisvarahaldur info hoone valdajani.
- 2.11. Töövõtjal peab olema kehtestatud reklamatsioonide lahendamise kord, mis tagab Töövõtja kõigi juhtimistasandite informeerituse esinevatest puudustest teenuses ning nende lahendamise

tegevuskavast. Tegevuskava esitatakse ka Tellijale, see peab sisaldama tegevusi, vastutajaid ja tähtaegu.

- 2.12. Valveteenuse tehnilises kirjelduses on kirjeldatud sellised tegevused, mille teostamisele Tellija juhib eriliselt tähelepanu. Kui teenuse osutamisel on eesmärgi saavutamiseks vajalik lisaks valveteenuse tehnilises kirjelduses või Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses kirjeldatud tegevustele teostada täiendavaid tegevusi, mis tulenevad õigusaktidest, siis kuuluvad ka need tegevused teenuse osutamisel teostamisele ilma lisatasuta. Kinnisvaraobjekti põhine tehniline kirjeldus võib valveteenuse tehnilist kirjeldust muuta või täiendada. Vasturääkivuste puhul kehtib Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses (KOTK) nõutu.
- 2.13. Töövõtja kinnitab 1 nädala jooksul alates teenuse osutamise algusest Kinnisvaraobjektile osapoolte vahel kooskõlastatud kohtadesse ja kujunduses Töövõtja poolt teenuse osutamisest teavitavad tunnussildid. Töövõtja eemaldab tunnussildid hiljemalt 1 nädala jooksul peale teenuse osutamise lõppu.
- 2.14. Teenuse üleminekul ühelt teenusepakkujalt teisele on tööd alustav Töövõtja kohustatud enne teenuse osutamise alustamist tutvuma Kinnisvaraobjekti tehniliste ja töökorralduslike eripärade, et olla valmis teenuse ülemineku hetkest asuma ülesandeid täitma täiel määral. Tellija võimaldab korraldada Kinnisvaraobjektidel objektipõhiseid koolitusi ning Töövõtja peab neid vajadusel korraldama. Teenuse osutamiseks valmistumise eest Töövõtja täiendavat tasu ei saa.
- 2.15. Sõltumata teenuse liigist on Töövõtja kohustatud teenuslepingu lõppemisel uut teenusepakkujat abistama 3 töötunni ulatuses (vajadusel kaasata süsteemi hooldaja) enne ja 3 töötunni ulatuses peale enda teenuse osutamise lõppu (infovahetus mehitatud valve detailide täpsustamisel, tehnilise valve häireedastusseadmete seadistamine vms).
- 2.16. Töövõtja kohustub tagama, et Kinnisvaraobjektidel mehitatud valveteenust osutavad töötajad on piisava väljaõppe ja füüsilise võimekusega. Töövõtja tagab pideva täiendõppe ja kutsekvalifikatsiooni saamise või taastõendamise. Töövõtja koostab iga-aastase koolituskava.
- 2.17. Kui käesolevas tehnilises kirjelduses või muudes lepingu dokumentides ei sätestata teenuse konkreetseid detaile, lähtutakse standardi olemasolul standardist.

2.18. Nõuded turvateenistujatele

2.18.1. Projektijuht (nimetatud ka turvajuht)

Töövõtja määrab igale Kinnisvaraobjektile projektijuhi, kelle abil lahendatakse kõik Lepingus olevate Kinnisvaraobjektide ja Lepingu täitmisega seotud probleemid. Projektijuht vastab alljärgnevale tingimustele:

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvajuht, tase 5
Kutsestandard: Turvajuht, tase 5
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel C1, vene ja inglise keel soovituslikult B1
- Töökogemus: Vähemalt 3-aastat hankeobjektiga sarnaste valvelepingute täitmisel
- Tervisenõue: vastab TurvatS § 4 lg 3 alusel alates 01.07.2024 kehtiva turvategevuse eeskirjas sätestatud tervisenõuetele

Projektijuhi töökohustuste hulka kuulub muuhulgas (töökohustuste loetelu ei ole lõplik):

- igapäevane suhtlemine Tellija esindajaga,
- üleandmis-vastuvõtmise aktide allkirjastamine,

- Kinnisvaraobjektidel asuvate teenuse osutamiseks vajalike dokumentide olemasolu tagamine ning korrektse täitmise eest vastutamine,
- teenuse ettevalmistamine, planeerimine ja koordineerimine,
- turvateenistujate asendamise korraldamine,
- enne teenuse alustamist ja turvateenistujate vahetumisel esitab kinnisvarahaldurile nimekirja objektidel rakendatud turvateenistujatest (nimi, isikukood, kutsetunnistuse number ja vajadusel info nõutud koolituste läbimise kohta)
- regulaarne teenuse kvaliteedi kontrollimine,
- jooksvate probleemide ja pretensioonide operatiivne lahendamine (s.h. tegevuskava koostamine),
- asjakohaste muudatuste kavandamine ja nende rakendamise korraldamine,
- ettepanekute tegemine turvateenuse efektiivsemaks ja keskkonnasäästlikumaks muutmiseks.

Nõuded täpsustatakse hanke kvalifitseerimis- ja vastavustingimustes.

2.18.2. Vahetusevanem-turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 4
- Nõutud valitav kompetents: Turvateenistujate vahetu juhtimine
- Kutsestandard: Turvatöötaja, tase 4
või
- Kutse ja kutsetunnistus: Turvajuht, tase 5
- Kutsestandard: Turvajuht, tase 5
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2, soovituslikult vene ja inglise keel B1
- Töökogemus: vähemalt kahe aastane töökogemus turvatöötajana, millest vähemalt üks aasta meeskonna juhtimise kogemust (juhtimiskeskuse töötaja, vahetusevanem, vm)
- Tervisenõue: vastab TurvatS § 4 lg 3 alusel alates 01.07.2024 kehtiva turvategevuse eeskirjas sätestatud tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käeraud, gaasipihusti) koos praktiliste harjutusega 8 h aastas
- Objektide kontrolli ja turvalisuse tagamine 8 h aastas
- Esmaabi 16 h
- Läbinud pädevuse hindamise kord 3 aasta jooksul

2.18.3. Turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 4
- Kutsestandard: Turvatöötaja, tase 4
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2, soovituslikult vene ja inglise keel B1
- Töökogemus: vähemalt ühe aastane kogemus turvatöötajana
- Tervisenõue: vastab TurvatS § 4 lg 3 alusel alates 01.07.2024 kehtiva turvategevuse eeskirjas sätestatud tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 19 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käeraud, gaasipihusti) koos praktiliste harjutusega 8 h aastas

- Esmaabi 16 h (juhul, kui turvatöötaja täidab tööülesandeid objektil, kus puudub vahetuse vanem)

2.18.4. Valvetöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Valvetöötaja, tase 3
- Kutsestandard: Valvetöötaja, tase 3
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2, soovituslikult vene ja inglise keel B1
- Töökogemus: vähemalt ühe aastane töökogemus turvateenistujana
- Tervisenõue: vastab TurvatS § 4 lg 3 alusel alates 01.07.2024 kehtiva turvategevuse eeskirjas sätestatud tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käeraud, gaasipihusti) koos praktiliste harjutusega 8 h aastas
- Esmaabi 16 h (juhul, kui turvatöötaja täidab tööülesandeid objektil, kus puudub vahetuse vanem)

2.18.5. Turvapatrulli - turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 4
- Kutsestandard: Turvatöötaja, tase 4
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2
- Töökogemus: vähemalt kahe aastane töökogemus turvatöötajana
- Tervisenõue: vastab TurvatS § 4 lg 3 alusel alates 01.07.2024 kehtiva turvategevuse eeskirjas sätestatud tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käeraud, gaasipihusti) koos praktiliste harjutusega 8 h aastas
- Objektide kontrolli ja turvalisuse tagamine 8 h aastas
- Esmaabi 16 h
- Läbinud pädevuse hindamise kord 3 aasta jooksul

2.18.6. Juhtimiskeskuse töötaja

Keeleoskus: Eesti keel B2

2.19. Ohutus- ja keskkonnaalased nõuded (sh materjalidele, seadmetele, tarvikutele ja ainetele)

Töövõtja kohustub järgima kehtivaid ohutuseeskirju, head tava ja kehtivaid õigusakte ning Kinnisvaraobjektide üürnike kehtestatud sisekorraeeskirju. Töövõtja kohustub kooskõlastama müra tekitavate või muul moel tavapärast ruumide kasutamist takistavate tööde aja ja võimalusel teostama need tööd töövälisel ajal.

Töövõtja kohustub keskkonnaalaste intsidentide (ka oht Kinnisvaraobjekti vahetus naabruses, ohtlikud ained jne) märkamisel informeerima sellest koheselt kinnisvarahaldurit, juhtimiskeskust ja objekti kontaktisikut.

Töövõtja kohustub kasutama Kinnisvaraobjektil teenuse osutamisel ainult Eesti Vabariigis lubatud ja nõuetele vastavaid ning sobivaid keskkonnahoidlikke töövõtteid, seadmeid ja materjale.

Töövõtja kohustub hoiustama teenuse tagamiseks ette nähtud vahendeid, sh sisustuselemente nende ladustamiseks kinnisvarahalduriga kokkulepitud ruumides.

3 MEHITATUD VALVE

3.1 Eesmärk

Mehitatud valve teenuse eesmärk on Kinnisvaraobjekti vastu suunatud või seda ohustava õigusrikkumise ennetamine, tuvastamine ja fikseerimine, selle tõkestamine ja tõrjumine järgides seadusest tulenevaid õigusi ja kohustusi.

3.2 Nõuded turvaettevõtjale

Töövõtja peab tagama piisava arvu turvateenistujaid lepingulise kohustuse täitmiseks. Töövõtja peab tagama lisatöötaja(te) olemasolu, kes on saanud Kinnisvaraobjekti põhise väljaõppe, et vajadusel koheselt asendada Kinnisvaraobjektil turvateenistujat.

Töövõtja peab varustama mehitatud valve töötajat tehniliste vahenditega, mis võimaldavad töötajal kiiresti edastada hädakutse signaali. Töötaja hädakutse signaali saamisel peab ettevõtte tagama turvapatrulli kohalejõudmise Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses märgitud aja jooksul.

Töövõtja on kohustatud varustama mehitatud valve Kinnisvaraobjekti kaustaga, milles sisalduvad mehitatud valve aruanne ja juhendid (üldised ja objektipõhised, nt korruste plaanid, sisekorraeeskirjad, evakueerimise juhendid jms Kinnisvaraobjekti eripärast tulenevad dokumendid). Töövõtja on kohustatud varustama kõik teenust osutavad töötajad käesolevas tehnilises kirjelduses ja Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses nõutud töötõendi, vormiriietuse (sh vahetusvorm), töövahendite (sh vajalikud bürootarbed) ja varustusega. Töövõtja peab tagama, et kogu teenustuslik informatsioon on fikseeritud taasesitamist võimaldavas vormis, neid andmeid peab Töövõtja säilitama vähemalt 2 kuud peale Teenuse osutamise lõppu.

3.3 Juhendid

3.3.1. Üldised juhendid

Turvateenistujatele peavad Töövõtja poolt olema koostatud juhendid eriolukordades käitumiseks:

- Vargus
- Vandalism
- Rööv
- Pommiähvardus
- Trauma või haigushoog
- Tulekahju
- Liiklusõnnetus
- Konfliktituatsioonid
 - Verbaalne konflikt
 - Füüsiline konflikt
 - Joobes, psühhotroopsete ainete mõju all, toksilises või narkootilises joobes oleva isikuga käitumine

3.3.2. Mehitatud valve objektipõhine juhend

Enne teenuse osutamisele asumist peab Töövõtja, konsulteerides Tellijaga, koostama objektipõhise juhendi. Objektipõhine juhend peab sisaldama vähemalt:

- Kinnisvaraobjekti aadress.

- Kontaktide loend - (isiku/asutuse nimi ja telefon) Töövõtja projektijuht ja juhtimiskeskus; Kinnisvaraobjekti kontaktisikud (Riigi Kinnisvara AS-i Kinnisvarahaldur, Kinnisvaraobjekti kontaktisik); evakuatsiooni eest vastutav(ad) isik(ud); Riigi Kinnisvara klienditugi; häirekeskus.
- Kinnisvaraobjekti plaan, kirjeldus ja eripärad (hoone korruste üldplaanid, kuhu on märgitud ruumide info, kasutuse tsoonid, tulekustutusvahendite asukohad, evakuatsiooniteed ja –väljapääsud).
- Turvateenistujate tööjuhend.
- Vormiriietuse ja töötõendi kandmise kord.
- Kinnisvaraobjekti ja turvateenistuja varustuse nimekiri.
- Sündmuse fikseerimise ja edastamise juhend ja näidised.
- Hoone ringkäigu juhend ning ringkäigu plaan.
- Häire-, häda- ja ohuolukorras tegutsemise ja teavitamise juhendid, sealhulgas vajalikud kontaktisikud (kui on olemas Kinnisvaraobjekti vastav Kinnisvaraobjekti valdaja poolne eeskiri või juhend, peab Töövõtja juhend sellele vastama).
- Veeavarii.
- Pommiähvardus.
- Elektrikatkestus.
- Tulekahjuhäire.
- Tulekahju.
- Kinnisvaraobjekti tehniliste valveseadmete (video, valve, läbipääsusüsteem, ATS) kasutamise kord.
- Objekti valdaja sisekorraeeskiri.

3.4 Koolitused

Töötajate koolituste läbiviimist ja töötajate seal osalemist eraldi ei tasustata.

3.4.1. Üldised koolitused

Kõik mehitatud valve töötajad peavad vähemalt kord aastas läbima täiendkoolituse mahuga vähemalt 16 tundi.

3.4.2. Objektipõhised koolitused

3.4.2.1 Objekti üldkoolitus

Objekti üldkoolitusel käsitletakse Kinnisvaraobjekti põhiselt:

- Tulekahju korral tegutsemine
- Pommiohu, pommikahtlase eseme ning plahvatuse korral tegutsemine
- Muudes eriolukordades tegutsemine
- Esmaabi andmine
- Kinnisvaraobjekti evakuatsioon
- Enesekaitse ja erivahendite kasutamine
- Kinnisvaraobjekti turvameetmete, sh kasutusprogrammide jm tööks vajalike seadmete, vahendite ja programmide kasutuse praktiline õpe

Koolituse peavad läbima kõik töötajad vähemalt 1 kord poolaastas. Koolituse viib läbi või korraldab selle läbiviimise ettevõtte turvajuht, soovitatav on kaasata ettevõtte koolitusjuht. Koolituse läbiviimisest informeeritakse eelnevalt ka Tellijat, Tellija esindajal on õigus koolituse läbiviimist jälgida ja saada informatsiooni koolituse ning testide tulemustest. Objekti üldkoolituse läbiviimise nimekiri peab sisalduma objekti kaustas. Nimekirjas

peavad sisalduma vähemalt järgmised andmed: läbiviidud koolitused, koolituse läbiviimise aeg, koolitusel osalenu ees- ja perekonnanimi, koolituse läbiviija.

3.4.2.2. Objektipõhine koolitus uuele töötajale

Uus töötaja ei tohi enne iseseisvalt tööülesandeid täitma asuda, kui ta ei ole läbinud objekti üldkoolitust ja tema teadmisi ei ole kontrollitud. Iseseisvalt tööülesannete täitmiseks peab uus töötaja teadma tema ametikohale lepingus ja hankedokumentides kirjeldatud kohustusi, Kinnisvaraobjekti kontaktisikuid ja töökorraldust. Tellijal on õigus nõuda koolituse testi esitamist.

3.5 Töövõtja poolne teenuse kontroll

Töövõtjapoolne koolitaja (turvajuht, koolitusjuht vms) peab kontrollima mehitatud valve töötajate tööd vähemalt 2 korda kuus.

Kui teenust osutatakse ka öisel ajal, peab kontrolli teostama 1 kord kvartalis ka öisel ajal.

Kui teenust osutatakse ka nädalavahetustel, peab kontrolli teostama 1 kord kvartalis ka nädalavahetusel. Teostatud kontrollid ja nende tulemused fikseeritakse Kinnisvaraobjekti sündmuste registris, Tellija nõudmisel esitatakse vastavasisuline aruanne ka Tellijale.

3.6 Nõuded turvateenistujatele

3.6.1. Välimus ja käitumine

Mehitatud valve töötaja loob enda väljanägemise, käitumise ja professionaalsete maneeridega turvalist keskkonda. Ta peab alati teadma, mis on tema õigused ja kohustused, oskama enda õigusi kasutada ja kohustusi täita ilma täiendavaid pingeid loomata. Suheldes peab ta olema enesekindel, selge, konkreetne ja viisakas. Ta peab andma piisavalt informatsiooni, kuid kaaluma informatsiooni saaja teadmishajadust.

Töötaja peab objektile saabuma vähemalt 15 minutit enne vahetuse algust.

Töötaja peab olema rietatud Töövõtja vormiriietusse. Väljanägemine peab olema hoolitsetud, rietus puhas ja terve, töövahendid hooldatud ja töökorras. Samuti peab olema puhas ja korras tema töökoht.

Mehitatud valve töötaja peab kandma nähtaval kohal töötõendit, millel on Töövõtja ärinimi, turvateenistuja nimi ja foto. Lisaks peab töötajal tööülesannete täitmisel olema kaasas isikut tõendav dokument (ID-kaart või juhiluba).

Vahetusevanema kohustus on kontrollida vahetuse töötajate välimust, tervislikku seisundit, varustust jne tööle asumisel ja ka vahetuse vältel.

3.6.2. Üldised ülesanded

Mehitatud valve teenuse eesmärk on Kinnisvaraobjekti vastu suunatud või seda ohustava õigusrikkumise ennetamine, tuvastamine ja fikseerimine, selle tõkestamine ja tõrjumine.

Mehitatud valve töötaja peab rakendama kõiki enda kasutuses olevaid vahendeid, et Kinnisvaraobjekti vastu suunatud õigusrikkumisi ennetada ja tuvastada. Ta peab pidevalt jälgima Kinnisvaraobjektil ja selle ümbruses toimuvat ja pöörama tähelepanu hälvetele võrreldes tavaolukorraga. Kui Kinnisvaraobjektil on rakendatud elektroonilisi turvameetmeid (valve- ja läbipääsukontrollisüsteem, videovalvesüsteem jne), peab ta oskama neid süsteeme hälvete tuvastamiseks, väljavõtete tegemiseks jne, kasutada. Kui Kinnisvaraobjekti töökorraldus või tehnilised vahendid ei võimalda töötajal Kinnisvaraobjektil toimuvat

piisavalt jälgida, peab töötaja sellest koheselt informeerima Töövõtja turvajuhti. Kui turvajuht saab vastava teate mehitatud valve töötajalt või tuvastab selle ise objekti kontrollides, on ta kohustatud sellest informeerima Tellijat, andes esmased soovitusel muudatuste tegemiseks.

Kui töötaja märkab ohtu, peab ta hindama selle iseloomu ja sekkuma vastavalt olukorrale. Ta peab tõrjuma ohu, järgides seadusest tulenevaid õigusi. Märgates ohtu, mis ei ole seotud tema poolt valvatava ja kaitstava Kinnisvaraobjektiga, informeerib mehitatud valve töötaja sellest sõltuvalt ohu iseloomust kas hoone valdajat, juhtimiskeskust või Häirekeskust.

Mehitatud valve töötaja fikseerib Kinnisvaraobjekti aruandes kõik toimunud intsidentide asjaolud (toimumise aeg, asjaolud, keda informeeriti, järeltegevused jne). Aruandes fikseeritakse ka muud toimunud või teadaolevad sündmused – volitatud isikute kontrollid, turvasüsteemide hoolduste teostamine ja mittevastavuste kõrvaldamine, turvasüsteemide rikked, korralduste saamine jne. Töötaja on kohustatud pidevalt jälgima elektrooniliste turvasüsteemide korrasolekut ja nende rikete puhul teavitama Töövõtja turvajuhti ja RKAS kinnisvarahaldurit.

Korralduste saamise puhul peab mehitatud valve töötaja kontrollima korralduse andja isikusamasust ja veenduma, et korralduse andjal on korralduse andmiseks voli. Isikusamasuse kontrollimisel peab mehitatud valve töötaja kontrollima isiku vastavust dokumendil oleva fotoga. Isikusamasuse kontrollimisel peab kontrollitav esitama kehtiva passi, ID-kaardi või juhiloa. Muud dokumendid või välised tunnused (töötõend, vormiriietus vms) ei ole isiku tuvastamise aluseks.

Kui suuline korraldus antakse telefoni teel, peab mehitatud valve töötaja kontrollima, kas telefoninumber, millelt helistatakse, vastab helistaja nimele. Kui nimi ja telefoninumber ei lange kokku või kui antud korraldus ei võimalda mehitatud valve töötajal kas osaliselt või täielikult täita enda tavapäraseid ülesandeid, informeerib mehitatud valve töötaja sellest enne korralduse täitmist Töövõtja projektijuhti ning käitub vastavalt saadud juhiste. Projektijuht annab juhised ja teeb otsuse edasise tegevuse kohta, konsulteerides vajadusel kas Tellija või hoone valdaja kontaktisiku(te)ga.

Sõltuvalt toimunud sündmuste iseloomust ja pakilisusest, peab mehitatud valve töötaja kas koheselt telefoni teel või kirjalikult informeerima hoone valdajat, Tellijat, Töövõtja turvajuhti või juhtimiskeskust. Info edastamine fikseeritakse Kinnisvaraobjekti aruandes. Vastava juhendi koostab Töövõtja koostöös Tellija kinnisvarahalduriga.

Töötaja peab enne vahetuse algust tegema Kinnisvaraobjektil kontrollkäigu. Kontrollkäikudel peab töötaja tähelepanu pöörama ka muudele hälvetele (näiteks veeleke, vandalismiilmingud, evakuatsiooniteede avatus, tuletõkkeuste suletus vms). Töövõtja on kohustatud Tellija nõudel 3 tööpäeva jooksul esitama kontrollkäikude teostamise aruande. Töövõtja varustab Kinnisvaraobjekti kontrollkäigu teostamise fikseerimiseks vajalike seadmetega. Seadmete asukohad kooskõlastab Töövõtja eelnevalt Tellija või/ja hoone kasutajaga.

Kui mehitatud valve töötaja peab või soovib kasvõi lühiajaliselt katkestada tööülesannete täitmise (sõõmine, tualetis käimine, suitsetamine vms), peab Töövõtja veenduma, et Kinnisvaraobjekti turvalisus on ka sel ajal tagatud. Vajadusel kaasatakse töökatkestuse ajaks turvapatrull. Kui objekti turvateenistujale on kehtestatud taustakontrolli nõue, peavad sellele Kinnisvaraobjektile reageerivad turvapatrulli töötajad olema samuti läbinud taustakontrolli.

Kui mehitatud valve töötaja ülesandeks on dokumentide, võtmete, läbipääsukaartide vms väljastamine, tuvastab ta enne väljastamist isikusamasuse ja fikseerib väljastamise kas Kinnisvaraobjekti aruandes või muul Tellijaga kokku lepitud moel.

Töövõtja ja Tellija vahel lepitakse kirjalikult kokku:

- Tööülesannete täitmisele asumisel ja töö käigus toimuvate kontrollkäikude sisu ja aeg ning kontrollkäigu läbiviimise kord.
- Korralduste andmise õigusega isikute nimed ja telefoninumbrid.

3.6.3. Üldised keelud

Mehitatud valve töötajal on keelatud:

- Viibida Kinnisvaraobjektidel väljaspool tööaega, v.a. objekti avalikus alas viibimine ja objektidel viibimine Tellijaga kokku lepitud ajal.
- Võimaldada ligipääsu Kinnisvaraobjektile selleks luba mitte omavale isikule.

Mehitatud valve töötajal on tööajal keelatud:

- Lubada kõrvalisi isikuid valveruumi (k.a. asjasse mitte puutuvaid kolleege). Valveruumi sisenemise loaga isikud fikseeritakse Töövõtja ja Tellija vahelise kokkuleppega. Enne valveruumi sisenemise lubamist tuleb kontrollida siseneja isikusamasus.
- Magada.
- Olla joobeseisundis, s.h. narkootiliste või psühhotroopsete ainete mõju all.
- Suitsetada selleks mitte ette nähtud kohas.
- Anda kõrvalistele isikutele informatsiooni Kinnisvaraobjekti turvakorralduse kohta.
- Kasutada Kinnisvaraobjekti videotehnikat mitte otstarbekohaselt.
- Tegeleda tähelepanu hajutava tegevusega .
- Kasutada nutiseadmeid, arvuteid või muid elektroonikaseadmeid, mis ei ole ette nähtud tööülesannete täitmiseks.
- Lahkuda objektilt enne uue vahetuse saabumist ja vahetuse üleandmist.
- Lahkuda objektilt ilma juhtimiskeskuse või turvajuhi loata.

4 TEHNILINE VALVE

4.1 Eesmärk

Tehnilise valve teenuse eesmärk on Kinnisvaraobjekti vastu suunatud või seda ohustava õigusrikkumise ennetamine, tuvastamine ja fikseerimine, selle tõkestamine ja tõrjumine.

4.2 Tegevus signaali saamisel Kinnisvaraobjektilt

Vastavalt signaali tüübile tegutsetakse alljärgnevalt:

4.2.1. Häire ja ühenduse katkemine häiresüsteemiga:

- Juhtimiskeskus edastab info turvapatrullile.
- Juhtimiskeskus võtab konkreetse tsooni häire korral ühendust vastava kliendi kontaktiga Tellija poolt esitatud kontaktide nimekirjast.
- Teavitab kontaktisikut.
- Kui esimese kontaktisikuga ei õnnestu, võetakse ühendust järjekorras järgmiste kontaktisikutega.

- Turvapatrull kontrollib, kas Kinnisvaraobjektile on märke kavandatavast või toimepandud seaduserikkumisest. Kontrollib füüsiliselt uste suletust. Kontrollib visuaalselt, kas aknad on terved ja suletud.
- Turvapatrull peab kinni Kinnisvaraobjekti turvalisust ohustavad isikud.
- Turvapatrull annab info Kinnisvaraobjektile toimuvast juhtimiskeskusele, kes omakorda informeerib Kinnisvaraobjekti kontaktisikut.
- Kui häire on ühekordne ja taastunud ning Kinnisvaraobjektile ei ole võimalik tuvastada häire põhjust, piisab Kinnisvaraobjekti kontaktisiku või halduri teavitamisest SMS teel. Sellisel juhul ei ole mehitatud valve rakendamine Kinnisvaraobjektile vajalik.
- Juhul kui häire ei taastu või kui on tegemist korduva häirega ja kui Kinnisvaraobjekti kontaktisikutega või halduriga ei saada ühendust, rakendab Töövõtja Kinnisvaraobjektile mehitatud valve kuni Kinnisvaraobjekti kontaktisikuga või halduriga ühenduse saamiseni. Sellisel puhul arvestatakse mehitatud valve tunnitasu alates teisest tunnist vastavalt lepingus sätestatule.
- Häire kohta koostatud häireakt tuleb edastada Tellija vastavas keskkonnas järgmise tööpäeva jooksul. Kui Tellija keskkonna kaudu ei ole tehniliselt võimalik infot edastada, edastatakse see e-kirja teel.
- Töövõtja peab teavitama Kinnisvaraobjekti kontaktisikut või haldurit ka juhul, kui Kinnisvaraobjekt ei ole valvestatud ajavahemikul, mil see peaks vastavalt kokkuleppele valves olema.
- Tellija tasub kõigi reaalset toimunud tehnilise valve teenusele reageerimiste eest vastavalt lepingus sätestatule. Tellija poolse teenuse kontrolli käigus tehtavat väljakutset ei loeta valeväljakutseks või valehäireks ja nende eest eraldi tasustamist ei toimu.
- Kui Töövõtja avastab Kinnisvaraobjektile toime pandud kuriteo jälgi või tulekahju, kohustub Töövõtja teatama sellest koheselt Häirekeskusele ja Kinnisvaraobjekti kontaktisikule ning võtma tarvitusele esmased abinõud.
- Kui Töövõtja avastab Kinnisvaraobjektile sissetungi tunnuseid, tagab Töövõtja Kinnisvaraobjekti puutumatuseni kuni politsei ja Kinnisvaraobjekti kontaktisiku ja/või kinnisvarahalduri saabumiseni.
- Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses määratletakse kas lisaks Kinnisvaraobjekti välisele kontrollile siseneb turvapatrull ka hoonesse täiendava kontrolli teostamiseks.

4.2.2. Voolukatkestus ja häiresüsteemi viga:

Juhtimiskeskus teavitab kontaktisikut ja käitub vastavalt saadud juhistele. Juhtimiskeskus peab veenduma kontaktisiku isikusamasuses, kontrollides kas kontaktisik teab kokku lepitud salasõna.

4.3 Häirete dokumenteerimine

Häirele reageerinud turvateenistuja (või turvapatrull) peab ATS häire puhul tegema kande ATS päevikusse. Päevikus fikseeritakse kuupäev, kellaaeg, sündmuse kirjeldus (sealhulgas häiret andnud tsoon), jätkutegevuse kirjeldus (keda ja kuidas informeeritud vms), sissekande teinud isiku nimi ja allkiri. Dokumentatsioon vormistatakse eesti keeles. Töövõtja koostab igakuiselt kõigi ettevõtte poolt valvatavate Kinnisvaraobjektide häirete kokkuvõtte, milles on ära toodud Kinnisvaraobjektide lõikes:

- Häirete arv.
- Häire liik (sissetung, tulekahju, paanikahäire jne).
- Häire põhjus (sissetung, kasutaja eksimus, rike jne).

Iga häire kohta koostab turvapatrull häireakti, millele on kantud vähemalt:

- Kinnisvaraobjekti aadress.
- Häire registreerimise kuupäev ja kellaeg.
- Turvapatrulli Kinnisvaraobjektile saabumise ja sealt lahkumise kellaeg.
- Häire liik (sissetung, tulekahju, paanikahäire jne).
- Häire põhjus (sissetung, kasutaja eksimus, rike jne), häiret andnud süsteem (ATS, valvekeskus) ja tsoon.
- Kontaktisiku nimi, informeerimise aeg ja viis.
- Kokku lepitud järeltegevused.
- Turvateenistuja nimi ja allkiri.

4.4 Turvapatrull

Häiretele reageeriv turvapatrull peab vastama vähemalt alltoodud nõuetele:

- On varustatud mobiilse sidevahendiga.
- On varustatud esmaste enesekaitse- ja kinnipidamise vahenditega.
- Tagatud peab olema reageerija liikumise taasesitamist võimaldav jälgimine (GPS vm) vähemalt 1 kuu jooksul.
- On varustatud valvatava Kinnisvaraobjekti kaardiga, mis võimaldab tuvastada häire asukoha.

4.5 Tehnika

Nõuded häireedastusele:

- Töövõtja paigaldab Kinnisvaraobjektile häiresüsteemi vea- ja häireteadete edastamiseks vajalikud seadmed, mis võimaldavad häire tuvastada tsooni põhiselt ning juhtimiskeskusel võtta häire korral ühendust vastava kliendi kontaktiga Tellija poolt esitatud kontaktide nimekirjast.
- Häireedastusseadme (-te), nende paigaldus-, seadistamis- ja demonteerimistööde ning hoolduse ja hooldusmaterjalide maksumus sisaldub tehnilise valve teenuse maksumuses.
- Häireedastusseade peab olema varustatud eraldi toiteploki ja reservtoiteallikaga, mis tagab seadme töö ja signaalide edastamise vähemalt 72-tunnise voolukatkestuse puhul.
- Teenust osutav ettevõtte peab häireedastusseadme töökorras olekut ja akude mahtuvuse piisavust kontrollima 2 korda aastas – kevadel ja sügisel. Kontrollitakse signaalide edastumist häireseadmestikust häireedastusseadmesse ja häireedastusseadmest juhtimiskeskusesse.
- Teenust osutava ettevõtte tehniline lahendus peab kord ööpäevas kontrollima valvesüsteemi ja häireedastusseadme töökorras olekut.

Häireedastusseade peab võimaldama edastada vähemalt alljärgnevaid signaale:

- Sissetungihäire
- Paanika (hädakutse-) häire
- Tulekahju
- Staatus (valves/valvest maas)
- Ühenduse katkemine häiresüsteemiga
- Voolukatkestus
- Häiresüsteemi viga