

FISA POSTULUI DE DISPECER

CENTRU ALARMA SI MONITORIZARE VIDEO

Atribuțiile și sarcinile prevăzute prin prezenta fișă a postului sunt reglementate în conformitate cu legislația Codului Muncii și se completează cu dispozițiile prevăzute în Regulamentul de Ordine Interioară a Unității.

Acestea sunt OBLIGATORII pentru titularii postului care au responsabilitatea îndeplinirii acestora. În caz contrar, sunt considerate abateri disciplinare, iar responsabilitatea este directă și personală, cu suportarea consecințelor ce decurg din nerespectarea lor.

La intrarea în tura:

SEKA

Se verifica toate rapoartele de tura / emailurile (trimise + cele primite) de cand am iesit ultima oara din tura – pentru a ne pune la punct cu informatia pierduta. ([se citesc rapoartele anterioare aici – link catre](#)).

Se preiau informatiile necesare (daca sunt) in primire de la colegi.

In timpul turei:

- Verifica, la intrarea in tura, starea sistemului de dispecerat (telefoane fixe/mobile, statii de emisie receptie, dispozitivul de monitorizare etc).
- Se pune accent pe monitorizarea video. Nu exista dispeceri doar pe seka, sau doar pe video – Fiecare face din fiecare!

- Se verifica constant si permanent toate santierele (adica obiectivele cu risc maxim)!!!
Se trece prin fiecare, pe ambele programe (EZ si Ivms/Hik)!!!
- Cel putin o data la aprox 30/40 minute – se va trece prin absolut toate camerele video si se vor verifica! Adica si celelalte in afara de santier (resedinte, hoteluri, cladiri, Sali evenimente, ferme etc tot ce mai avem noi)!!!
- Raspunde prompt si eficient la apelurile telefonice primite pe telefonul fix sau mobil
“Buna ziua, dispecerat VOG Sistem Tehnic, Dispecer- numele dispecerului”.

CÂND TRANSMITEM ALARME PRIN STATIE CATRE INTERVENTIE

La transmiterea mesajelor prin stație către agentul de intervenție folosim un ton FERM”

Captam atentia agentului si transmitem prin statie:

“Dispecerat către 203 – Receptie!”

(valabil pentru orice mesaj transmis prin statie este prezentarea – DISPECERAT–si mentionam pentru cine comunicam – CATRE 203 -)

Dupa ce ne raspunde interventia cu termenul **COMUNICA->**

Le transmitem alarma in urmatoarea ordine:

- Tipul de alarma
- Denumirea obiectivului
- Adresa obiectivului (dupa care trimitem adresa si pe dispozitivul mobil)
- Puncte de reper daca exista

“203, avem PANICA la Drunk Shop, pe strada Lipscani 78, vis a vis de Libraria Carturesti”

In cazul Efractiilor, după ce interventia ne confirma prin statie ca a **“Receptionat”** cele transmise de catre noi-> le specificam si zona pe care a venit Efractia (pentru a sti ce zona sa verifice prima data cand ajunge la obiectiv)

ATENTIE! --> Orice alarma primita TREBUIE citita pâna la capat pentru a transmite correct Tipul de Alarma.

Daca tehnicianul seteaza un BUTON PANICA pe una din zonele sistemului, cand se va actiona BUTONUL, in SEKA se va afisa:

“Alarma EFRACTIE ZONA X – PANICA, PARTITIA 1”

- Dispecerul preia orice sarcina / solicitare telefonica / email venita catre dispecerat si o rezolva.

- Realizeaza rapoarte detaliate a activitatii din timpul turei – ABSOSUT TOTUL se noteaza in raportul de tura (orice lipsa 220V, Lipsa GPRS, Obiectiv offline,).
- Indiferent cu cine si ce vorbim daca are legatura cu un obiectiv notam in raport.
- Introduce datele noilor abonati (societati, persoane fizice) in sistemul de monitorizare SEKA;
- Actualizeaza in permanenta baza de date privind obiectivele in functie de situatia reala;
- Preia apelurile din teren de la agentii de paza si noteaza in tabelul Paza Umana
- Executa RAPOARTELE SAPTAMANALE (IN FIECARE ZI DE LUNI) pentru obiectivele la care beneficiarii au solicitat acest lucru.
- Executa RAPORTUL lunar de interventii (Magheru) sau pentru obiectivele la care beneficiarii au solicitat acest lucru.
- Se verifica obiectivele din seka – cele cu lipsa 220, cele cu lipsa comunicare gprs – se aplica procedurile stabilite. Nu lasam obiectivele fara alimentare sau fara comunicare. Ne interesam despre ele: sunam beneficiarul sa vedem daca avem curent in locatie si care este motivul pentru care am primit Lipsa GPRS
- Se verifica toate obiectivele de monitorizare video aflate pe statia de lucru – se trece prin fiecare dispozitiv si se verifica: sa nu fie camere offline, sa nu fie dispozitive (dvr/nvr) cu totul offline, se verifica sa fie camerele in unghiul corect (sa nu fie intoarse, cazute in jos, lovite etc), etc.
- Nu lasam obiectivele sa fie offline. Ne interesam despre ele: sunam beneficiarul sa vedem daca avem curent in locatie, daca avem curent verificam internetul si sunam la locatar/digi sau vodafone.

Pentru obiectivele offline sau care au camere offline, cazute sau lovite deschidem tichet in ASANA care v-a contine:

1. denumirea obiectivului,
2. tipul sistemului HIK sau UNV,
3. ce problema are obiectivul,
4. actiunile intreprinse pentru remedierea problemei si o poza cu imaginea camerei atunci cand ea era functionala,

- Aceleasi informatii se vor transmite pe grupul de Camere Video probleme tehnice / Probleme tehnice VOG si se vor trece si in raportul zilnic;
- Daca observam activitati ce par suspecte sunam in locatie pentru o confirmare (asa vede si beneficiarul ca ne uitam pe camere), chiar daca beneficiarul ne confirma ca este ok noi trebuie sa trecem aceast caz in raportul zilnic, daca suspiciunile noastre se adeveresc iar beneficiarul nu poate rezolva singur problema trimitem interventia si sunam la politie.
- Daca observam activitati ce par suspecte sunam in locatie pentru o confirmare (asa vede si beneficiarul ca ne uitam pe camere), chiar daca beneficiarul ne confirma ca este ok noi trebuie sa trecem aceast caz in raportul zilnic.
- In caz de efracție la obiectivele unde avem si monitorizare video se verifica mai intai obiectivul prin derularea inapoi a imaginilor din obiectiv cu 30-60 de secunde si in functie de ce observam pe camere se iau masurile necesare.

In cazul unui eveniment CCTV (furt, tentative de furt indiferent de beneficiar):

- 1) Trimitem interventia
- 2) Sunam la 112 *
- 3) Anuntam beneficiarul TELEFONIC , DACA NU RASPUNDE pe grup whatsapp daca exista (nu DOAR prin sms)
- 4) Daca este vorba de Erbasu il anuntam telefonic si pe Mirel (nu prin sms)
- 5) Generam un raport conform procedurii – [link catre procedura](#)

***Daca estimam ca interventia nu ar ajunge in timp util sunam imediat la POLITIE, daca estimam un furt de proportii sunam prima data la 112 iar mai apoi trimitem interventia**

Pe fiecare tura de zi = dupa ora 17:30 VARA SI 16:30 IARNA se incep armarile la santiere.

Se va completa in fiecare seara tabelul cu obiective de la care ne cere dl. Gircomu sa le urmarim sa foloseasca sistemul Anti-efractie corespunzator (acolo unde avem obiective dezarmate sau se obisnuieste sa se uite, sunam prima data).

Unde nu se armeaza in timp util = ne interesam la locatii sa aflam motivul. Dupa ce se deslusesc toate armarile = se face poza la tabel si se trimite dl.ui Gircomu pe whatsapp.

Pe fiecare tura de zi = in fiecare seara se face email catre d.na Alexandra Paven, beneficiara locatiilor Cland3stin, Hobirama si Parfumerie Creatuer5 cu dezarmarile si armarile acestor 3 locatii din ziua respectiva (duminica au de fel inchis, dar se verifica la sfarsit de tura sa nu fie totusi vreun eveniment de dezarmare).

Pe fiecare tura de zi se va emite un raport din programul evaGPS pentru urmatorul/le auto pentru ziua respective si se va trimite catre dl Gircomu

La sfarsit de tura:

Se verifica pentru ultima oara obiectivele din seka (sa nu fi omis vreo lipsa 220 sau lipsa com gprs venita in timpul turei respective).

Se verifica pentru ultima oara toate obiectivele de monitorizare video – sa nu lasam ceva in neregula la colegi.

- la terminarea turei are obligatia sa intocmeasca Jurnalule evenimentelor receptionate / confirmate.

1. In Jurnalul evenimentelor receptionate - trecem toate alarmele receptionate in SEKA (NU trecem efractiile din CCTV)

2. In Jurnalul evenimentelor confirmate – trecem doar alarmele din SEKA confirmate

Se colectează și centralizează rapoartele celorlalți colegi cu toată activitatea din timpul turei într-un email ce se trimite intern, către:

- Gircomu Gelu – vog_gelu@yahoo.com
- Oprea Adrian – adrianxoprea@yahoo.com
- Borangic Bogdan – office@empireteamsecurity.ro
- Todica Eduard – office@govprotection.ro
- Triboi Mirel – triboimirel@yahoo.com
- Moise Alex (Petrol) – alecs_VLK@yahoo.com

Monitorizare video

La intrarea în tura:

Angajații sunt obligați să se prezinte la locul de muncă cu cel puțin 15 minute înainte de începerea programului. Acest lucru permite pregătirea pentru sarcinile de lucru și asigură o tranziție lină între schimburi.

Se verifică toate rapoartele de tura / emailurile (trimise + cele primite) de când am ieșit ultima oară din tura – pentru a ne pune la punct cu informația pierdută. ([se citesc rapoartele anterioare aici – link către](#)).

Se preiau informațiile necesare (daca sunt) în primire de la colegi.

În timpul turei:

- Verifică, la intrarea în tura, starea sistemului de dispecerat (telefoane fixe/mobile, stații de emisie recepție, dispozitivul de monitorizare etc).
- Raspunde prompt și eficient la apelurile telefonice primite pe telefonul fix sau mobil “Bună ziua, dispecerat VOG Sistem Tehnic, Dispecer- numele dispecerului”.

- Se pune accent pe monitorizarea video. Nu exista dispeceri doar pe seka, sau doar pe video – Fiecare face din fiecare!
- Se verifica constant si permanent toate santierele (adica obiectivele cu risc maxim)!!! Se trece prin fiecare, pe ambele programe (EZ si Ivms/Hik)!!!
- Cel putin o data la aprox 30/40 minute – se va trece prin absolut toate camerele video si se vor verifica! Adica si celelalte in afara de santier (resedinte, hoteluri, cladiri, Sali evenimente, ferme etc tot ce mai avem noi)!!!
- Dispecerul preia orice sarcina / solicitare telefonica / email venita catre dispecerat si o rezolva.
- Raspunde prompt si eficient la apelurile telefonice primite pe telefonul fix sau mobil “Buna ziua, dispecerat VOG Sistem Tehnic, Dispecer- numele dispecerului”.
- Realizeaza rapoarte detaliate a activitatii din timpul turei – ABSOSUT TOTUL se noteaza in raportul de tura (nvr-uri offline, camera offline, cereri de instalare/demontare).
- Indiferent cu cine si ce vorbim daca are legatura cu un obiectiv notam in raport.
- Pentru a avea in permanenta baza de date privind obiectivele la zi , in cazul in care aflam informatii noi despre un obiectiv(persoana de contact, schimbare de program, etc) le transmitem pe whatsapp catre Alexandru Ratz (Tatae) si le notam in raportul zilnic;
- Se verifica toate obiectivele de monitorizare video aflate pe statia de lucru – se trece prin fiecare dispozitiv si se verifica: sa nu fie camere offline, sa nu fie dispozitive (dvr/nvr) cu totul offline, se verifica sa fie camerele in unghiul corect (sa nu fie intoarse, cazute in jos, lovite etc), etc.
- Nu lasam obiectivele sa fie offline. Ne interesam despre ele: sunam beneficiarul sa vedem daca avem curent in locatie, daca avem curent verificam internetul si sunam la locatar/digi sau vodafone.

Pentru obiectivele offline sau care au camere offline, cazute sau lovite deschidem tichet in **ASANA** care v-a contine:

5. denumirea obiectivului,
6. tipul sistemului HIK sau UNV,
7. ce problema are obiectivul,
8. actiunile intreprinse pentru remedierea problemei si o poza cu imaginea camerei atunci cand ea era functionala,

Aceleasi informatii se vor transmite pe grupul de Camere Video probleme tehnice / Probleme tehnice VOG si se vor trece si in raportul zilnic;

- Daca observam pe camere persoane care incearca sa sustraga fiare sunam prima data la seful de santier (daca este vorba de Erbasu il sunam pe dl Petrica Ursaru si de aici vedem unde ne indruma), pentru ceilalti beneficiary sunam la seful de santier, dupa care notam in raportul zilnic tot ce am discutat cu beneficiarul.
- Daca observam activitati ce par suspecte sunam in locatie pentru o confirmare (asa vede si beneficiarul ca ne uitam pe camere), chiar daca beneficiarul ne confirma ca este ok noi trebuie sa trecem aceast caz in raportul zilnic, daca suspiciunile noastre se adeveresc iar beneficiarul nu poate rezolva singur problema trimitem interventia si sunam la politie.

In caz de efracție la obiectivele unde avem si monitorizare video se verifica mai intai obiectivul prin derularea inapoi a imaginilor din obiectiv cu 30-60 de secunde si in functie de ce observam pe camere se iau masurile necesare.

In cazul unui eveniment CCTV (furt, tentative de furt indiferent de beneficiar):

- 6) Trimitem interventia
- 7) Sunam la 112 *
- 8) Anuntam beneficiarul TELEFONIC , DACA NU RASPUNDE pe grup whatsapp daca exista (nu DOAR prin sms)
- 9) Daca este vorba de Erbasu il anuntam telefonic si pe Mirel (nu prin sms)
- 10) Generam un raport conform procedurii – [link catre procedura](#)

*Daca estimam ca interventia nu ar ajunge in timp util sunam imediat la POLITIE, daca estimam un furt de proportii sunam prima data la 112 iar mai apoi trimitem interventia

La sfarsit de tura:

Se verifica pentru ultima oara toate obiectivele de monitorizare video – sa nu lasam ceva in neregula la colegi.

Se colecteaza si centralizeaza rapoartele celorlalti colegi cu toata activitatea din timpul turei intr-un email ce se trimite intern, catre:

- Gircomu Gelu – vog_gelu@yahoo.com
- Oprea Adrian – adrianxoprea@yahoo.com
- Borangic Bogdan – office@empireteamsecurity.ro
- Todica Eduard – office@govprotection.ro
- Triboi Mirel – triboimirel@yahoo.com
- Moise Alex (Petrol) – alecs_VLK@yahoo.com