

ÜLDINE TEHNILINE KIRJELDUS

(standardi EVS 807:2016 mõistes - kinnisvarakeskkonna teenused: valveteenused)

Sisukord

1	MÕISTED	2
2	VALVETEENUSE EESMÄRK JA ÜLDISED NÕUDED	4
3	MEHITATUD VALVE.....	8
3.1	Eesmärk.....	8
3.2	Nõuded ettevõttele.....	8
3.3	Juhendid.....	8
3.4	Koolitused	9
3.5	Töövõtja poolne teenuse kontroll	10
3.6	Nõuded personalile.....	10
4	TEHNILINE VALVE	13
4.1	Eesmärk.....	13
4.2	Tegevus signaali saamisel Kinnisvaraobjektilt.....	13
4.3	Häirete dokumenteerimine	14
4.4	Patrullekipaaz.....	14
4.5	Tehnika.....	14

1 MÕISTED

1.1. Juhtimiskeskus

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

1.2. Keeleoskustasemete kirjeldused

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

A2 - Mõistab lauseid ja sageli kasutatavaid väljendeid, mis seostuvad talle oluliste valdkondadega, nagu info enda ja pere kohta, sisseostude tegemine, kodukoht ja töö. Tuleb toime igapäevastes suhtlusolukordades, mis nõuavad otsest ja lihtsat infovahetust tuttavatel teemadel. Oskab lihtsate fraaside ja lausete abil kirjeldada oma perekonda, teisi inimesi ja elutingimusi ning väljendada oma vajadusi.

B1 - 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 - 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 - 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 kuuldu mõistmine, loetu mõistmine, üldine rääkimisoskus, üldine kirjutamisoskus 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 turvatöötajate koolitused. Tellijal on õigus nõuda Töövõtjalt turvatöötajate väljaõpet kajastavat läbiviidud (sh ka koolitajate andmeid) või planeeritavat koolituskava. Koolitajad peavad olema nõuetele vastavad – omavad turvatöötaja õppe korraldaja tegevusluba ning kehtivat registreeringut Eesti Hariduse Infosüsteemis. Vajadusel võib Tellija nõuda ka konkreetsete turvatöötajate iga-aastase täiendõppe 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 kutsenõukogu otsusega võitjaks kuulutatud ja riiklikus kutseregistris sellekohast registreeringut omav juriidiline isik või tema asutus või

riigi- või valitsusasutus, kellele on kutsenõukogu otsusega antud õigus anda kutseid, millised kutsenimetused ja tasemed tulenevad kutsestandarditest (nt turvatöötaja, tase 3; 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 turvatöötaja Tellija määratud ajavahemikul Kinnisvaraobjektidel ning täidab Tellija määratud tööülesandeid. Mehitatud valve jaguneb lähtuvalt tööülesannetest:

- 1.6.1. **Vahetusevanem** - Kinnisvaraobjektidel (üldjuhul Valvekeskuses) alaliselt olev isik, kes juhib vahetuse tööd.
- 1.6.2. **Turvatöötaja teenus** - Kinnisvaraobjekti puutumatus jälgimine ja kaitse vahetult Töövõtja poolt.
- 1.6.3. **Turvatöötaja-administraatori teenus** - Kinnisvaraobjekti puutumatus jälgimine ja kaitse vahetult Töövõtja töötaja poolt, kes täidab samaaegselt klienditeenindaja kohustusi.
- 1.6.4. **Korra tagamine eriüritustel** - Kinnisvaraobjektidel 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. Patrullekipaaz

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

1.9. Patrulliteenus

Turvateenus, mis seisneb patrullekipaazide korrapärastes kontrollkäikudes Kinnisvaraobjektidel eesmärgiga avastada või ennetada Kinnisvaraobjekti ohustavad sündmused.

1.10. Salasõna

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

1.11. Tehniline valveteenus

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

Tehniline valveteenus jaguneb:

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

1.12. Töökogemus

Erialane töökogemus hankeobjektiga sarnaste valvelepingute valveteenuste 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 käsitlemisel, seadmete rike Tellija või kolmandate isikute süül; loomad; Kinnisvaraobjekti ruumide niiskus, tolmu 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 asuv mehitatud üksus Kinnisvaraobjektilt saabuvate häirete vastuvõtmiseks ning käsitlemiseks ning turvatöö juhtimiseks.

2 VALVETEENUSE EESMÄRK JA ÜLDISED NÕUDED

2.1. Standardi EVS 807:2016 *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 lisaülesannete täitmine.

- 2.2. Kinnisvaraobjekti põhised Tehnilised kirjeldused täpsustavad, täiendavad või muudavad Üldises tehnilises kirjelduses sätestatud tingimusi. Kinnisvaraobjekti põhises Tehnilises kirjelduses esitatud valveteenuste jaotuse ja koodide aluseks on standardis EVS 807:2016 esitatud klassifikaator.
- 2.3. Pakkuja peab arvestama põhimõttega, et pakkuda tuleb terviklikku valveteenust. Juhul kui tegelik olukord Kinnisvaraobjektidel erineb dokumentides toodust, tuleb teenuse osutamisel võtta aluseks Kinnisvaraobjekti olukord. Pakkuma ei pea sellist valveteenust, mida oma olemuselt ei ole võimalik vastaval Kinnisvaraobjektidel 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 põhjendatult 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 vahetel täitmisel alltöövõtjate kasutamise eelnevalt Tellijaga kirjalikult kooskõlastama.
- 2.6. Tellija nõudmisel on Töövõtja kohustatud esitama Tellijale mehitatud valve töötajate töögraafiku Tellija Kinnisvaraobjektide lõikes.
- 2.7. 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 Kinnisvaraobjektidel 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.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. Üldises tehnilises kirjelduses on kirjeldatud sellised tegevused, mille teostamisele Tellija juhib erilisel tähelepanu. Kui teenuse osutamisel on eesmärgi saavutamiseks vajalik lisaks üldises 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 üldist tehnilist kirjeldust muuta või täiendada. Vasturääkivuste puhul kehtib Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses (KOTK) nõutu.
- 2.11. 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.

- 2.12. Teenuse üleminekul ühelt teenusepakkujalt teisele on tööd alustav Töövõtja kohustatud enne teenuse osutamise alustamist tutvuma Kinnisvaraobjekti tehniliste ja töökorralduslike eripäradega, 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.
- 2.13. Sõltumata teenuse liigist on Töövõtja kohustatud teenuslepingu lõppemisel uut teenusepakkujat abistama 3 töötunni ulatuses enne ja 3 töötunni ulatuses peale enda teenuse osutamise lõppu (infovahetus mehitatud valve detailide täpsustamisel, tehnilise valve saatjate seadistamine vms).
- 2.14. Töövõtja kohustub tagama, et Kinnisvaraobjektidel mehitatud valveteenust osutavad töötajad on piisava väljaõppe ja füüsilise võimekusega. Töövõtja tagab pideva täiendõppe ja kutsequalifikatsiooni saamise või taastõendamise. Töövõtja koostab iga-aastase koolituskava.
- 2.15. Kui käesolevas tehnilises kirjelduses või muudes lepingu dokumentides ei sätestata teenuse konkreetseid detaile, lähtutakse standardi olemasolul standardist.

2.16. Nõuded personalile

2.16.1. Projektijuht (nimetatud ka turvajuht)

Töövõtja määrab igale Kinnisvaraobjektile, kus rakendatakse mehitatud valvet, projektijuhi, kelle abil lahendatakse kõik Lepingus olevate Kinnisvaraobjektide ja Lepingu täitmisega seotud probleemid. Projektijuht vastab alljärgnevatele tingimustele:

- Kutse ja kutsetunnistus: 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

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 täitmisega vastutamine,
- teenuse ettevalmistamine, planeerimine ja koordineerimine,
- turvatöötajate asendamise korraldamine,
- enne teenuse alustamist ja turvatöötajate vahetumisel esitab kinnisvarahaldurile nimekirja objektidel rakendatud turvatöötajatest (nimi, isikukood, kutsetunnistus 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.

2.16.2. Vahetusevanem-turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: 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 vähemalt turvatöötaja II grupi tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane
- Nõutud valitav kompetents: „IT-vahendite kasutamine turvatöös“

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käerauad, 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

2.16.3. Turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 3
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2
- Töökogemus: vähemalt ühe aastane kogemus turvatöötajana
- Tervisenõue: Vastab vähemalt turvatöötaja II grupi tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 19 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

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

2.16.4. Turvatöötaja-administraator

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 3
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2, soovituslikult vene ja inglise keel B1
- Töökogemus: vähemalt ühe aastane töökogemus turvatöötajana
- Tervisenõue: Vastab vähemalt turvatöötaja II grupi tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

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

Nõutud valitav kompetents: „IT-vahendite kasutamine turvatöös“

2.16.5. Patrullekipaazi - turvatöötaja

- Kutse ja kutsetunnistus: Turvatöötaja, tase 3
- Haridus: Vähemalt kesk- või keskeriharidus
- Keeleoskus: Eesti keel B2
- Töökogemus: vähemalt kahe aastane töökogemus turvatöötajana
- Tervisenõue: Vastab vähemalt turvatöötaja II grupi tervisenõuetele
- Vanus: Vähemalt 21 aastane

Läbitud täienduskoolitus:

- Erivahendite kasutamine (käerauad, 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

2.16.6. **Juhtimiskeskuse töötaja**

Keeleoskus: Eesti keel B2

2.17. **Ohutus- ja keskkonnavalased 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 tavapärasest ruumide kasutamist takistavate tööde aja ja võimalusel teostama need tööd töövälisel ajal.

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

Töövõtja kohustub kasutama Kinnisvaraobjektidel 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 ettevõttele**

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

Töövõtja peab varustama mehitatud valve töötaja tehniliste vahenditega, mis võimaldavad töötajal kiiresti edastada hädakutse signaali. Töötaja hädakutse signaali saamisel peab ettevõtte tagama patrullekipaazi 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 vormiriietuse (sh vahetusvorm), töövahendite (sh vajalikud bürootarbed) ja varustusega. Töövõtja peab tagama, et kogu teenistuslik 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**

Turvatöötajatele peavad Töövõtja poolt olema koostatud juhendid eriolukordades käitumiseks:

- Vargus
- Vandalism
- Rööv
- Pommiähvardus
- Trauma või haigushoog
- Tulekahju
- Liiklusõnnetus
- Konfliktsituatsioonid
 - 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).
- Turvatöötajate tööjuhend
- Vormiriietuse kandmise kord
- Kinnisvaraobjekti ja turvatöötaja 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, soovitav on kaasata ettevõtte koolitusjuht. Koolituse läbiviimisest informeeritakse eelnevalt ka Tellijat, Tellija esindajal on õigus koolituse läbiviimist jälgida ja saada informatsiooni koolituse ning testide tulemustest.

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 personalile

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 teadmismvajadust.

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 või nimesilti, millel on Töövõtja ärinimi, turvatöötaja nimi ja foto. Lisaks peab töötajal tööülesannete täitmisel olema kaasas isikut tõendav dokument (ID-kaart või juhiluba).

Vahetuse vanema 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 ohu, peab ta hindama selle iseloomu ja sekkuma vastavalt olukorrale. Ta peab tõrjuma ohu, järgides seadusest tulenevaid õigusi. Märgates ohu, 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, vormirietus 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 katkestama tööülesannete täitmise (söömine, tualetis käimine, suitsetamine vms), peab Töövõtja veenduma, et Kinnisvaraobjekti turvalisus on ka sel ajal tagatud. Vajadusel kaasatakse töökatkestuse ajaks patrullkipaaz. Kui objekti turvatöötajale on kehtestatud taustakontrolli nõue, peavad sellele Kinnisvaraobjektile reageerivad patrullkipaazi 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 Kinnisvaraobjektil väljaspool tööaega, v.a. objekti avalikus alas viibimine ja objektil 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 turvajahi 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 patrullekipaažile
- Juhtimiskeskus teavitab kontaktisikut.
- Kui esimese kontaktisikuga ei õnnestu, võetakse ühendust järjekorras järgmiste kontaktisikutega.
- Patrullekipaaž kontrollib kas Kinnisvaraobjektile on märke kavandatavast või toimepandud seaduserikkumisest. Kontrollib füüsiliselt uste suletust. Kontrollib visuaalselt kas aknad on terved ja suletud.
- Patrullekipaaž peab kinni Kinnisvaraobjekti turvalisust ohustavad isikud.
- Patrullekipaaž 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 realselt 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 puutumatus kuni politsei ja Kinnisvaraobjekti kontaktisiku ja/või kinnisvarahalduri saabumiseni.
- Kinnisvaraobjekti põhises tehnilises kirjelduses määratletakse kas lisaks Kinnisvaraobjekti välisele kontrollile siseneb patrullekipaaž 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 turvatöötaja (või patrullekipaaz) 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 patrullekipaaz häireakti, millele on kantud vähemalt:

- Kinnisvaraobjekti aadress
- Häire registreerimise kuupäev ja kellaaeg
- Patrullekipaazi Kinnisvaraobjektile saabumise ja sealt lahkumise kellaaeg
- 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
- Turvatöötaja nimi ja allkiri

4.4 Patrullekipaaz

Häiretele reageeriv patrullekipaaz 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:

- Tehnilise valve teenust osutav ettevõtte paigaldab Kinnisvaraobjektile häiresüsteemi vea- ja häireteadete edastamiseks raadiosaatja (GSM).
- Saatja (-te), nende paigaldus- ja demonteerimistööde ning hoolduse ja hooldusmaterjalide maksumus sisaldub tehnilise valve teenuse maksumuses.
- Saatja peab olema varustatud reservtoiteallikaga, mis tagab seadme töö ja signaalide edastamise vähemalt 24-tunnise voolukatkestuse puhul.

- Teenust osutav ettevõtte peab saatja töökorras olekut ja akude mahtuvuse piisavust kontrollima 2 korda aastas – kevadel ja sügisel. Kontrollitakse signaalide edastumist häireseadmestikust saatjasse ja saatjast juhtimiskeskusesse.
- Teenust osutava ettevõtte tehniline lahendus peab kord ööpäevas kontrollima valvesüsteemi ja saatja töökorras olekut.

Saatja peab võimaldama edastada vähemalt alljärgnevat signaale:

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