

A szabványok világa...

SZABVÁNYOK A BIZTONSÁGTECHNIKÁBAN – SOROZATUNK 15. RÉSZE

MSZ CLC/TS 50134-7:2007

– Riasztórendszerek – Segélyhívó rendszerek

7. rész: Alkalmazási irányelvek

A címben említett CLC/TS megnevezés nem általános a magyar nemzeti szabványok nevében. A lényegük, hogy olyan műszaki elvárásokat (technical specifications) tartalmaznak, amelyek alapvetően nem kötelezően bevezetendő követelményrendszert takarnak. Az EN szabványokat (önkéntes alkalmazás mellett) minden EU-tagországnak be kell vezetnie nemzeti szabványként, a TS megjelenésének bejelentése nemzeti szinten kötelező, azonban bevezetése az aktuális nemzeti műszaki bizottság döntésétől függ. Ha nemzeti szinten bevezetésre kerül, akkor ugyanolyan státusúvá válik, mint bármelyik honosított EN szabvány. Az MSZT MB 816 műszaki bizottságának döntése értelmében, mivel a szakterületre (segélyhívó rendszerekre) vonatkozó egyéb, nemzeti szabvány, szabályozás nem létezik, iránymutatásként bevezettette a műszaki előírást. A bevezetés időpontjától kezdve tehát egy nem kötelezően alkalmazandó, azonban (igazságszolgáltatási szempontból is) szakmai irányelvként tekintendő elvárásrendszer jelent meg a segélyhívó rendszerekre vonatkozóan Magyarországon.

A segélyhívó rendszerek alkalmazási irányelvei Európában a távfelügyeleti rendszerekéhez hasonlítanak, azonban speciális követelményeket tartalmaznak, főleg az élet- és egészségmegőrző szempontokra helyezik a hangsúlyt a vagyonbiztonsággal szemben. A cikksorozat előző számaiban ismertetett, segélyhívó rendszerekre vonatkozó, szigorú követelményeket tartalmazó szabványok ismeretében tekintsük át, hogy ezen rendszerek alkalmazására, üzemeltetésére milyen irányelvek vonatkoznak:

A műszaki előírás (nemzeti szinten történő bevetése óta szabvány státusú elvárásrendszer) bevezetőjében egyértelműen jelöli meg a megvalósított rendszer célját és alapvető követelményeit:

Egy segélyhívó rendszer olyan rendszer, amely 24 órás riasztásadási lehetőséget, azonosítást, jelzéstovábbítást, riasztásfogadást és kétirányú beszédkapcsolatot, valamint biztonságérzetet és segítségnyújtást biztosít azoknak a személyeknek, akik otthonukban élnek, és feltehetően veszélynek vannak kitéve.

Külön kiemelném azt a (saját tapasztalatom szerint) Magyarországon kissé „elhanyagolt”, de nagyon fontos szempontot a bevezetőben szereplő célokból, nevezetesen a kétirányú beszédkapcsolat megteremtésének kötelezettségét. Sajátos gondolkodásmód következtében alakult ki az a magyarországi gyakorlat, mely szerint a segélyhívó rendszereket „leegyszerűsítjük” a távfelügyeleti rendszerek műszaki és kivonuló szolgálatának szintjére, melyek vagyonvédelmi célokból megfelelőeknek tekinthetők, azonban itt emberi életek foroghatnak kockán, tehát más megközelítés szükséges a segélyhívó rendszerek üzemeltetéséhez, felügyeleti biztonsági szintjéhez, valamint a szükséges és elégséges egészségügyi szolgáltatásnak a lehető legrövidebb időn belül megkezdhető, helyszíni biztosításához.

Rendkívüli fontossága van tehát a „téves, nem szándékosan kiváltott” riasztások elkerülésének, az ellenőrzés lehetőségének (kétirányú beszédkapcsolat), valamint a „valós” jelzések esetén történő azonnali, szakszerű beavatkozás biztosításának. Egy távfelügyeleti jelzés is lehet életveszélyt jelző jelzés (pl. támadásjelzés), azonban az erre történő reakció egészen más jellegű, mint a segélyhívó rendszerek esetén. A gyakorlatban, egy támadásjelzés fogadása esetén nem szabad létrehozni kétirányú beszédkapcsolatot a jelzésadó személlyel vagy közvetlen környezetével, és a kivonuló szolgálatnak ebben az esetben az egészségügyi szervezet biztosítása mellett legfontosabb a közvet-

len életveszély elhárítása, mely rendészeti feladat. A segélyhívó rendszer esetében kötelező a kétirányú beszédkapcsolat felépítése, és beavatkozás esetén is csak és kizárólag egészségügyi személyzetnek kell a jelzésadás helyszínére sietnie, rendészeti tevékenységet nem igényel egy segélyhívásra való intézkedés.

■ **Rendkívül fontos a TS 3. fejezetében az egyik szakkifejezés magyarázata, mely a következő:**

3.16. életveszélyt jelző hívás (life-critical call)

A riasztásfogadó központhoz érkező minden olyan riasztásjelzés, amelyről a hívás fogadása előtti információk alapján a riasztásfogadó személy számára nem nyilvánvaló, hogy a hívás berendezéstezt vagy hiba során keletkezett.

Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy amennyiben nincs egyéb információ a jelzéssel kapcsolatban annak beérkezése előtt, akkor minden fogadott jelzés életveszélyt jelző hívásnak minősül!

■ A műszaki előírás **5. fejezete az általános követelményeket tartalmazza**, kitér arra, hogy a szolgáltatónak (segélyhívó rendszer üzemeltetőjének) kötelezettsége, hogy a rendszer minden alkotóeleme feleljen meg a szabvány követelményeinek, vagy azzal legalább egyenértékű biztonsági szintet nyújtson, valamint, hogy figyelembe vegyen minden olyan európai direktívát, mely az emberi jogokról szól, valamint a távközlési és az európai adatvédelmi előírásokban szerepel. Külön rendelkezik a szolgáltatói panaszkezeléssel kapcsolatos elvárásokról, valamint a felhasználói elégedettségmérésére és kiértékelésre alkalmas mechanizmus biztosítására írt elő kötelezettséget.

■ **A 6. fejezetben részletesen határozza meg a felhasználóval kötött szerződéssel szembeni követelményeket.** Tartalmazza a szerződésben szükségképpen szabályozandó elvárásokat, a díjfizetéstől, a karbantartáson, a felhasználó otthonába való erőszakos bejutás költségviselésén és a hangrögzítéssel kapcsolatos adatkezelési hozzájáruláson át, egészen a szolgáltatásba történő alvállalkozó bevonásának jogosultsági lehetőségéig.

■ **A 7. fejezet a felhasználói helyszínen történő telepítéssel kapcsolatos elvárások-**

kat fogalmazza meg. Kitér a helyi egység és a jelzésadók kiválasztásának szempontjaira, felsorolja a felhasználói információk ellenőrzésének lépéseit (pl. háziorvos neve, elérhetősége, a helyszínre való bejutás lehetőségei stb.). Szigorú követelményeket fogalmaz meg a 7.4 alfejezetben a telepítési szabályokra vonatkozóan, pl. minden egyéb alkalmazást meg kell hogy szakítson a helyi egység és vezérlő egy jelzésadás esetén, vagy hogy a hordozható jelzésadó eszközzel az összes lehetséges felhasználói helyszínről biztonságosan kell tudni riasztási állapotot létrehozni. Külön alfejezet szól a felhasználói oktatásról (7.5), melyben túl azon, hogy ismeretetésre kell hogy kerüljön minden olyan tényező, mely hátrányosan befolyásolhatja a rendszer üzembiztos működését, és ellenőrizni kell az oktatás hatékonyságát, tehát ki kell próbáltatni a felhasználóval a rendszer használatát, még a szolgáltató által alkalmazott gondozók szerepéről és jóhiszeműségéről is tájékoztatást kell adni.

■ **A TS 8. fejezete a riasztásfogadó szolgáltatóval kapcsolatos követelményeket írja le.** A 8.1. alfejezetben az általános követelmények között kiemelt hangsúlyt kap a rendelkezésre állás megfelelőségének értékelése, különösen az életveszélyt jelző hívásokra vonatkozóan. Külön alfejezet szól a működési folyamatokról, melyben meghatározásra kerülnek hívásokra történő reakciók, ezek lehetnek a kétirányú beszédkapcsolaton keresztül történő barátságos, nyugtató hatású beszélgetéstől egészen az erőszakos behatolás előkészítéséig. A 8.2 alfejezetben a személyi riasztásfogadó (pl. gondozónál, szakápolónál, „védőnő” jellegű szakembernél lévő) eszközökkel kapcsolatos, míg a 8.3 alfejezetben a személyzettel ellátott riasztásfogadó központokkal kapcsolatos elvárások kerülnek ismertetésre.

■ **A 9. fejezet a tesztekkel és a karbantartással kapcsolatban határoz meg elvárásokat.** Meghatározza a felhasználóval közösen végzett próbariasztásokkal, a hibabejelentéssel és a riasztásfogadó rendszereszközökkel kapcsolatos tesztelési követelményeket. Külön kitér a riasztásfogadó eszközök karbantartásával és hibaelhárításával kapcsolatos szerződésalkötési kötelezettségére, annak dokumentálására, valamint a hiba bejelentésétől számítottan

a hibaelhárítás időtartamát maximum 25 órában határozza meg.

■ **A műszaki előírás 10. fejezete a választékos elvárásokról szól.** A szolgáltatók felelőssége a gondozó személyek kiválasztása, a velük való kapcsolattartás. A gondozók készenléti állapotát havonta ellenőrizni kell. A szolgáltatók nem végezhetik tevékenységüket elszigetelten, hasonló szolgáltatókkal folyamatos együttműködést kell fenntartani (házigondnok-ság, szociális szolgáltatók, szociális gondozók, háziorvosok, mentők, tűzoltóság, rendőrség). Kötelezettségek terhelik a szolgáltatókat annak biztosítására is, hogy a felhasználó otthonába való bejutás biztosított legyen, szabályozniuk kell a kulcsok kezelését, és az objektumba történő bejutás módját naprakészen kell tartaniuk.

■ **A 11. fejezetben a kivonulással kapcsolatos elvárások kerülnek ismertetésre.** Két különböző kivonulásmódot különböztet meg, az egyik, amikor a vészhelyzeti kivonulás következik be, a másik a tervezett, előre egyeztetett időpontban történő találkozássra kerül sor. A vészhelyzeti kivonulás (11.1) vagy egy jelzésfogadás, vagy egy kritikus hibajelzés esetén következhet be. A szükséges intézkedések kerülnek részletezésre ebben az alfejezetben. A tervezett kivonulás oka a felhasználóval való rendszeres kapcsolat fenntartása, azonban ekkor elvégzendők a szükséges próbák, a karbantartás, a felhasználói adatok pontosítása. A felhasználói adatok pontosítását legalább 12 havonta el kell végezni.

■ **Az üzemeltetői feljegyzési kötelezettségről találhatók követelmények a 12. fejezetben.** Minden beérkező riasztásról (dátum, időpont, reakció leírásával kiegészítve) feljegyzést, naplót kell vezetni, és

ezeket az adatokat legalább 1 évig meg kell őrizni. A rendszer bármely berendezésén végzett javításról naplót kell vezetni, mely naplót meg kell őrizni a berendezés működésből való kivonását (leszerelést) követő 1 évig!

■ **A TS 13. fejezete az alvállalkozókkal szemben támasztott elvárásokat tartalmazza.** A szolgáltató felelős minden, az alvállalkozó által elvégzett tevékenységéért!

■ **A 14. fejezet a személyi állományról szól.** Meghatározásra kerülnek a képzési, képzettségi követelmények, valamint a továbbképzés szükségességére is kitér a fejezet.

■ **A 15. fejezet a kockázatkezelés szükségességét taglalja.** Szó esik a szolgáltató biztosításkötésének kötelezettségéről, melynek le kell fednie a szolgáltató főbb kockázati tényezőit (kötelezettségek az alkalmazottakkal, önkéntesekkel, a felhasználókkal és másokkal szemben mindenemű szakmai vagy termékhiba esetén, vagy kötelezettségek másokkal szemben valamelyik alkalmazott vagy önkéntes tisztességtelen viselkedéséből adódó esetekben). Ez a biztosítási forma tulajdonképpen a szakmai felelősségbiztosítással egyenértékű Magyarországon.

Az érvényben lévő biztonságtechnikai szabványok jegyzéke maximum 3 havonta történő frissítéssel az SZVMSZK honlapján az alábbi linken elérhető: <http://www.szvmszk.hu/szabvanyok>.

A következő részben az MSZ EN 50136-1-1:2006 „Riasztórendszerek. Riasztás-átviteli rendszerek és berendezések. 1-1. rész: A riasztásátviteli rendszerek általános követelményei” című szabványban foglaltakat ismerhetjük meg.

Móré Attila

Móré Attila

névjegy



A Pataky István Híradástechnikai Szakközépiskola befejezése után, 1981-ben végeztem a Kandó Kálmán Villamosipari Műszaki Főiskolán. Első munkahelyem a Belügyminisztérium Híradástechnikai osztálya volt, ahol műszaki fejlesztéssel és gyári eszközök adaptálásával foglalkoztam. 1986-tól a nemzetbiztonsági szakszolgá-

latnál végeztem biztonságtechnikai irányú műszaki fejlesztési feladatokat. 1988-ban középfokú nyelvvizsgát tettem angol nyelvből. 1989-ben szaküzemtechnika végzettséget szereztem a Kandó Kálmán Főiskolán digitális irányítástechnika szakterületen. 1991-ben kaptam meg a műszaki szakértői tevékenység végzésére jogosító engedélyt, 2000-ig részt vettem a MABISZ eszközminősítésekben szakértőként. 1993-tól a Magyar Nemzeti Bank Bankbiztonsági Főosztályának főmunkatársaként dolgoztam. 2002 márciusától a TVT Vagyonvédelmi Rt. műszaki vezetőjeként tevékenykedem.