#

**Konkrétní zadání**

# 68-003-H Pracovník dohledového centra

**Zadání pro účastníky ověřování**

**Písemná zkouška**

*K úspěšnému vykonání písemné zkoušky je nutné odpovědět nejméně 80 %, to je 24 otázek testu správně. Úspěšné vykonání písemné zkoušky je podmínkou pro konání praktické a ústní zkoušky.*

1. ***Která česká státní norma upravuje pravidla pro dohledová a poplachová přijímací centra?***
2. ČSN EN 13501
3. ČSN EN 50272
4. ČSN EN 50518
5. ***Jaká je mezinárodní zkratka pro Indikační zařízení?***
6. AE – (Annunciation Equipment)
7. (Alarm Receiving Centre)
8. ATP –(Alarm Transmission Path)
9. ***Co znamená zkratka PZTS ?***
10. poplachové zabezpečovací a tísňové systémy
11. požární zabezpečovací a tísňové systémy
12. poplachové zařízení a tísňové systémy
13. ***Kdo je zodpovědný za zpracování ohlášení zobrazených na indikačním zařízení?***
14. technik ARC
15. dispečer ARC
16. vedoucí ARC
17. ***Každý přijatý signál musí být v ARC samostatně identifikovatelný a musí být zaznamenán automaticky a poskytovat, které následující informace?***
18. typ signálu a datum a čas přijetí signálu
19. identifikace střežených prostorů, datum a čas přijetí signálu
20. identifikace střežených prostorů, typ signálu a datum a čas přijetí signálu
21. ***V jakém intervalu musí být kontrolováno zařízení pro nouzové osvětlení a jeho správná funkčnost musí být zaznamenána?***
22. denně
23. týdně
24. měsíčně
25. ***Po jakou dobu musí být uchovány veškeré záznamy zákroků dispečera ARC?***
26. 2 roky
27. 1 rok
28. nemusí být uchovávány
29. ***Příjem signálu. Jaké informace musí každý signál přijatý ARC/PPC poskytnout?***
30. identifikovat střežený prostor
31. identifikovat počet narušitelů střeženého prostoru
32. identifikovat způsob narušení střeženého prostoru
33. ***Příjem signálu. Jaké informace musí každý signál přijatý ARC/PPC poskytnout?***
34. rozlišit narušení střeženého prostoru osobou nebo zvířetem
35. datum a čas přijetí signálu
36. rozpoznat narušení od živelných pohrom
37. ***Které údaje o zákazníkovi a poplachovém systému zákazníka nejsou pro potřeby dispečera požadovány?***
38. jméno, adresa a kontaktní telefonní číslo (čísla) zabezpečených prostor
39. umístění hlavního uzávěru vody, plynu a hlavního jističe elektrického proudu
40. jméno, adresu a telefonní číslo (čísla) uživatelů
41. ***Které údaje o zákazníkovi a poplachovém systému zákazníka nejsou pro potřeby dispečera požadovány?***
42. dohodnutou dobu uvádění do stavu střežení a stavu klidu v případě potřeby
43. číslo smlouvy zákazníka s ARC/PPC a výše měsíčních poplatků zákazníka
44. opatření, která musí být učiněna v případě poplachu
45. ***Jak dlouho musí být uchovávány veškeré údaje o vnější komunikaci ARC/PPC?***
46. po dobu nejméně tří měsíců
47. jen do doby smluvního vztahu s ARC/PPC
48. po dobu nejméně dvou let
49. ***Požadavky na komunikaci. Jaké zařízení se po ARC/PPC nepožaduje?***
50. zařízení, které musí umožňovat následné vyvolání, zobrazení/přehrání průběhu vnější komunikace a uchování tohoto záznamu po dobu nejméně tří měsíců
51. zařízení pro vnější komunikaci napojeno na ARC/PPC bezdrátovou sítí GSM a záložní zařízení napojeno na ARC/PPC analogovou telefonní linkou
52. zařízení umožňující automatické zaznamenávání vnější komunikace
53. ***Každodenní testy jsou testy zařízení, u kterých musí být denně kontrolována jejich správná funkčnost a výsledky musí být zaznamenány. O která zařízení se jedná?***
54. zařízení sloužící k uzamykání místnosti ARC/PPC
55. indikační zařízení (AE)
56. hygienická zařízení
57. ***Každodenní testy jsou testy zařízení, u kterých musí být denně kontrolována jejich správná funkčnost a výsledky musí být zaznamenány. O která zařízení se jedná?***
58. varné konvice a spotřebiče pro ohřev stravy
59. všechny příchozí a odchozí komunikační linky
60. zařízení sloužící k uzamykání místnosti ARC/PPC
61. ***Vyžaduje-li policie pomoc v rozsahu potřebném pro plnění úkolu,***
62. je pracovník dohledového centra povinen pomoc poskytnout, kromě případů výslovně uvedených v zákoně
63. není pracovník dohledového centra povinen poskytnout požadovanou pomoc
64. je pracovník dohledového centra oprávněn pomoc poskytnout pouze po oznámení svému nadřízenému vedoucímu pracovníkovi
65. ***Policista prokazuje svoji příslušnost k policii***
66. občanským průkazem a uvedením služebního čísla
67. služebním stejnokrojem, služebním průkazem nebo odznakem policie
68. není povinen příslušnost prokázat
69. ***Telefonní číslo pro přivolání zdravotnické záchranné služby je***
70. 150
71. 158
72. 155
73. ***Pracovník dohledového centra povinen znát a sdělit, kde je v objektu umístěn hlavní uzávěr vody, plynu a elektrické energie***
74. obecní policii
75. technikovi údržby
76. zasahující jednotce hasičského záchranného sboru
77. ***Základními složkami integrovaného záchranného systému jsou***
78. Hasičský záchranný sbor, Policie České republiky, Obecní policie
79. Hasičský záchranný sbor, Policie České republiky, Zdravotnická záchranná služba
80. obecní policie, ostatní ozbrojené složky a neziskové organizace
81. ***Každý občan může činit vše,***
82. co mu zákon nedovoluje
83. co není zákonem zakázáno
84. co není zákonem povoleno
85. ***Povinnosti mohou být občanovi ukládány***
86. toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod
87. toliko na základě vyhlášky a v jejích mezích a jen při zachování základních práv a svobod
88. toliko na základě zákona a v jeho mezích na zachování základních práv a svobod se nepřihlíží
89. ***Obydlí je nedotknutelné, domovní prohlídka je přípustná jen pro***

pro účely výkonu práce odboru sociálně právní ochrany dětí na základě rozhodnutí správního orgánu

1. pro účely trestního řízení, a to na odůvodněný příkaz soudce
2. pro účely přestupkového řízení, a to na odůvodněný příkaz policejního orgánu
3. ***Každý si může přiměřeným způsobem pomoci k svému právu sám,***
4. je-li jeho právo ohroženo a je-li to za asistence veřejné moci
5. je-li jeho právo ohroženo a je-li zřejmé, že by zásah veřejné moci přišel pozdě
6. kdykoliv, pokud má pocit, že je jeho právo ohroženo, bez ohledu na to, zda je možno se dovolat zásahu veřejné moci
7. ***Způsob, jak vlastnické právo vzniká a zaniká, může stanovit jen***
8. obecně závazná vyhláška kraje
9. zákon
10. věstník ministerstva
11. ***Hrozí-li neoprávněný zásah do práva bezprostředně, může jej každý, kdo je takto ohrožen, odvrátit***
12. všemi možnými prostředky, bez ohledu na případný následek
13. jen prostředky, které jsou prokazatelně slabší, než je rozsah neoprávněného zásahu
14. úsilím a prostředky, které se osobě v jeho postavení musí jevit vzhledem k okolnostem jako přiměřené
15. ***Ocitne-li se na pozemku cizí věc,***
16. nemusí vlastník pozemku umožnit majiteli věci vstup na pozemek, vyhledání a odnesení věci
17. umožní vlastník pozemku vlastníkovi věci vstoupit na svůj pozemek, věc si vyhledat a odnést
18. ***Vlastník se může domáhat ochrany proti každému,***
19. kdo neprávem do jeho vlastnického práva zasahuje, nebo je ruší jinak než tím, že mu věc zadržuje
20. kdo právem do jeho vlastnického práva zasahuje, nebo je ruší jinak než tím, že mu věc zadržuje
21. o kom se domnívá, že mu do jeho práva zasahuje
22. ***Osobu přistiženou při trestném činu nebo bezprostředně poté může zadržet***
23. jen policista Policie České republiky
24. jen strážník obecní policie
25. kdokoliv
26. ***Nepovažuje se za dodržení podmínek nutné obrany, pokud***
27. obrana byla zcela zjevně nepřiměřená útoku
28. obrana byl zcela zjevně přiměřená útoku
29. obrana byla stejné intenzity jako útok

**Praktické a ústní zkouška - typové situace**

*Uchazeč musí úspěšně vyřešit dvě náhodně vybrané typové situace.*

1. U objektu, který máte připojen na vaše přijímací poplachové centrum (PPC), se objevilo hlášení, že byl odpojen od elektrického proudu. Zabezpečení objektu je však stále aktivní a napájeno z náhradního zdroje*.* Popište, jak budete postupovat.
2. Na vašem přijímacím poplachovém centru (PPC) se rozsvítil signál - poplach s příznakem únik nebezpečné látky na objektu chemického průmyslu. Popište, jakým způsobem budete postupovat.
3. Z připojeného objektu herny je hlášen poplach tzv. panickým tlačítkem. Herna má smluvně zajištěnou asistenci výjezdové skupiny při stisku daného tlačítka. V objektu je připojená pevná linka, na kterou máte telefonní kontakt. Popište, jak budete postupovat.
4. V 19:47 jste přijali přesměrovaný telefonní hovor z vrátnice továrního objektu, ve kterém vám bylo oznámeno, že na objektu je uložen nástražný výbušný systém (NVS). Volající nespecifikoval místo uložení NVS, neuvedl důvod uložení a ani své jméno. Strážný slouží na objektu v dané chvíli sám a je momentálně na obchůzce. Popište, jak budete názorně postupovat.
5. Na svém přijímacím poplachovém centru (PPC) máte připojenu EPS tovární haly, kde je třísměnný provoz o desítkách zaměstnanců na každé směně. Z tohoto objektu vám na PPC přišla zpráva o zaznamenání požáru. Popište, jak budete postupovat.
6. Jako pracovník dohledového centra jste vyslal strážné na kontrolu objektu, který dle elektronického zabezpečení vykazuje znaky narušení. Po příjezdu na místo vás strážní informují o tom, že dveře objektu jsou narušeny a otevřeny. Před objektem je uložena na zemi elektronika, zjevně připravená k odcizení. Dle skrytého pozorování strážných se v objektu pohybuje neznámý pachatel. Popište svůj další postup, poučte strážné, jaké je jejich zákonné oprávnění v případě, že by se pachatel pokoušel z místa utéct ještě před příjezdem policie.
7. V 20:00 jste přijal signál poplachového tlačítka z restaurace, kterou máte dle smlouvy napojenu na centralizovaný pult ochrany. Na základě signálu vysíláte na místo výjezdovou skupinu. Vedoucí skupiny vás vysílačkou informuje o situaci na místě. Dle jeho sdělení zde neznámý pachatel fyzicky napadl obsluhu restaurace. Na místě je zraněná servírka a jeden z hostů. Popište váš následující postup ve vztahu k Policii ČR a IZS. Poučte výjezdovou skupinu, jak se má chovat na místě činu.
8. Signalizační zařízení vám detekuje možný požár v ubytovně pracujících. Jedná se o objekt, který střežíte. Na místo vysíláte strážné, kteří vás informují o situaci s tím, že budova je skutečně zakouřená, zdroj požáru se jim však zatím nepodařilo lokalizovat. Vzhledem k volnému pracovnímu dni je ubytovna z větší části prázdná. V jedné bytové jednotce by se mohl nacházet ubytovaný, na bouchání však nereaguje a zpod dveří je již rovněž vidět vycházet kouř. Strážní se vás dotazují, zda mají dveře násilím otevřít a ujistit se, že zde nikdo není, nebo mají čekat na zásah hasičů? Poučte je o jejich oprávnění a popište svůj další postup.
9. Na vašem přijímacím poplachovém centru (PPC) se objevil poplach na objektu - rodinný domek. Na tomto objektu byl poplach hlášen již 4x v posledních 5 dnech a na místě bylo vždy zjištěno, že se jedná o planý poplach vyvolaný čidlem na zadním dvorku. Vlastník rodinného domu má smluvně zajištěnu službu výjezdové skupiny, ale vždy před výjezdem chce být kontaktován dle smluvního vztahu. Bohužel tentokrát telefon nezvedá. Popište, jak budete postupovat.
10. Na vámi střeženém objektu byl detekován poplach, který byl přenesen na vaše přijímací poplachové centrum (PPC). Klient, kterého jste měli dle bezpečnostní dokumentace kontaktovat, je nedostupný a žádné další číslo neuvedl. Vlastník rodinného domu má smluvně zajištěnu službu výjezdové skupiny. Vozy vaší výjezdové skupiny nejsou vybaveny GPS navigací pro automatický přenos souřadnic. Popište, jak budete postupovat a komunikovat s výjezdovou skupinou.
11. Strážný vykonávající ochrannou službu na Úřadu práce vás telefonicky informuje, že zde vznikl ústní konflikt mezi několika klienty a úřednicemi. Zatím nebyl požádán o zakročení. Dotazuje se vás však, jak má v případě eskalace konfliktu postupovat. Vysvětlete mu praktický postup s ohledem na ustanovení trestního zákoníku, při tom zvažte všechny možné alternativy vývoje situace.
12. Na PPC se vám objevil poplach na objektu prodejny potravin. Klient si přeje být

kontaktován před samotným výjezdem skupiny, aby mohl individuálně vyhodnotit riziko a vyslání výjezdové skupiny. Popište, jakým způsobem bude probíhat komunikace s klientem.

1. Dispečer poplachového přijímacího centra ARC/PPC zaznamenal ve 23:15 dne 12. 1. 2015 signál narušení střeženého objektu rodinného domu klienta. Vyšle na místo zásahovou jednotku k fyzické kontrole objektu a zároveň informuje klienta o vzniklé situaci. Klient dispečera informuje o skutečnosti, že by střežený objekt měl být prázdný, že je s rodinou na dovolené. Zásahová jednotka potvrdila narušení objektu, dispečer informuje PČR, která společně se zásahovou jednotkou na místě zadrží podezřelou osobu. Sepište o této události záznam o zásahu dispečera se všemi důležitými náležitostmi.
2. Dispečer ARC/PPC obdrží signál ze střeženého objektu, který vyžaduje fyzickou kontrolu. Vysílá k objektu zásahovou jednotku, která má kontrolu provést. Popište informace, které by měly být navzájem předány mezi dispečerem ARC/PPC a velitelem zásahu. Zdůvodněte význam vedení dokumentace této události.
3. Dispečer ARC/PPC obdržel telefonát, ve kterém neznámý muž vyhrožuje pumovým útokem v obchodním centru. Popište a zdůvodněte vhodný způsob komunikace s pachatelem výhružného telefonátu, taktiku vedení hovoru a následnou činnost po ukončení hovoru. Zdůvodněte význam vedení taktického hovoru a jeho dokumentování při této mimořádné události.

**Soupis materiálního a technického zabezpečení pro zajištění ověřování**

* Vhodné prostory k vykonání zkoušky, zejména místnost pro provedení písemné části zkoušky a dále cvičné nebo reálné pracoviště dohledového centra umožňující přípravu a řádné řešení zadaných typových situací.
* Technické bezpečnostní systémy pro ověření znalosti jejich vyhodnocování, obvyklé prostředky pro spojení, formalizované a jiné záznamní a evidenční pomůcky.
* PC k vedení záznamů o průběhu zkoušky, hodnocení a dalších dokumentů, případně umožňující absolvování písemného testu.
* Texty právních předpisů, záznamní a ostatní pomůcky nezbytné pro práci komise a činnost uchazeče.

**Kontrola dodržení časového limitu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Činnost podle zadání** | **Časový limit** (v min.) |
| Písemná zkouška |  45 |
| *Doba přípravy na praktickou a ústní zkoušku* |  *10* |
| Praktická a ústní zkouška |  30 |
| **Doba trvání zkoušky:** podle standardu **50 – 75 min.** |  **75**  |