



ПРОГРАММА **БЕЗОПАСНЫЙ ДОМ**

Стандарты Программы «Безопасный дом» по оказанию услуги «техническое обслуживание системы видеорегистрации и ограничения доступа» (ТОСВОД)

1. Информирование абонентов

- 1.1. Абонентам должна быть постоянно доступна информация об обслуживающей оборудовании Системы видеорегистрации и ограничения доступа (СВОД) организации и способах подачи заявок на ремонт оборудования
- 1.2. Абонентам должна быть постоянно доступна информация об осуществлении видеорегистрации по Программе «Безопасный дом»
- 1.3. Оператор Программы «Безопасный дом» осуществляет периодическое информирование жителей дома с целью профилактики правонарушений и информированности о способах получения видеоархивов

2. Прием и фиксация заявок абонентов на проведение ремонтных работ

- 2.1. В рабочее время* на подачу заявки на ремонт оборудования абоненту требуется не более 10-ти минут

** рабочим временем считаются будние дни с 9-00 до 18-00 по местному времени, исключая официальные государственные праздничные и выходные дни*

- 2.2. В нерабочее время, выходные и праздничные дни абоненту предоставляется возможность подать заявку без помощи сотрудника компании (например, с помощью автоответчика, заполнения формы на сайте или письма по электронной почте).
- 2.3. Все заявки абонентов должны быть зафиксированы в обслуживающей организации. Заявка должна содержать время ее приема, адрес и контактные данные абонента. Срок хранения заявки составляет не менее 3-х месяцев

3. Регистрация участников Программы «Безопасный дом»

3.1. Оператор Программы «Безопасный дом» передает в Мониторинговый центр «Безопасный дом» (МЦБД) регистрационные данные абонентов для формирования учетных записей в личном кабинете в течение 48-мичасов* после оформления соответствующей заявки.

4. Предоставления видеоархивов

4.1. Все запросы на предоставления доступа к видеоархивам (кроме перечисленных в п. 4.2.) реализуются из личного кабинета Участника Программы «Безопасный дом» на сайте мойбезопасныйдом.рф

4.2. При получении Оператором Программы «Безопасный дом» запроса на предоставление видеоархива на физическом носителе (услуга «видеоархив по запросу») от зарегистрированного Участника или организации, имеющей законное право на получение видеоархивов, оформление запроса и передача видеоархива осуществляются в офисе Оператора на условиях Программы.Выполнение заявки осуществляется в течение 72-х часов*.

5. Обслуживание и ремонт оборудования

5.1. Неисправностью считается отклонение фактического состояния оборудования, подтвержденного специалистом обслуживающей организации, от Нормативов, представленных в Приложении 1.

5.2. Все работы по устранению неисправностей системы видеорегистрации и ограничения доступа, в том числе замена вышедших из строя или похищенных элементов (не включая дверной блок), выполняются в рамках абонентской платы услуги Техническое обслуживание системы видеорегистрации и ограничения доступа (ТО СВОД).

5.3. В целях предупреждения выхода из строя элементов системы ограничения доступа и выявления неисправностей, по которым не были поданы заявки абонентами, ежеквартально (1 раз в 3 месяца) выполняются плановые профилактические работы (ППР).

5.4. Ремонт оборудования осуществляется на основании оформленной заявки. Источники информации для регистрации неисправности и сроки выполнения работ указаны в Таблице 1.

Сроки выполнения ремонтных работ

Таблица 1

№	Выполняемые работы	Основание для регистрации заявки	Сроки выполнения после регистрации заявки
1	Устранение общеподъезднойнеисправности домофонной системы, при которой она не выполняет своего предназначения по ограничению доступа посторонних лиц, препятствует входу или выходу жителей из подъезда, или создает опасность для жизнедеятельности	обращение абонента	до 36 часов*
2	Устранение неисправности СВОД, при которой она выполняет свое предназначение, но с отклонениями от принятого Стандарта	<ul style="list-style-type: none">• обращение абонента• выявление неисправности в результате проведения планово-профилактичес	до 48 часов*

		ких работ (ППР)	
3	Устранение локальной неисправности домофонной системы, связанной с работой квартирного оборудования	обращение абонента	до 48 часов* или в иные сроки, согласованные с абонентом
4	Устранение неисправностей аппаратного комплекса «Безопасный дом» (АК БД), при котором он полностью или частично не выполняет функции видеорегистрации, включая несоответствие качеству и продолжительности видеоархивов, или не позволяет осуществлять удаленный доступ к видеорегистратору	заявка от Мониторингового центра «Безопасный дом» (МЦБД)	до 48 часов*
5	Устранение неисправностей системы видеорегистрации и ограничения доступа (СВОД), вызванных кражей частей СВОД, намеренным выводом оборудования из строя вандальными действиями или повреждениями магистральных линий питания и связи	<ul style="list-style-type: none"> • обращение абонента • выявление неисправности в результате проведения планово-профилактических работ (ППР) • заявка от Мониторингового центра «Безопасный дом» (МЦБД) 	в течение 120 часов*

**все сроки указаны исключая выходные и праздничные дни*

Нормативы работы Системы видеорегистрации и ограничения доступа(СВОД)

№	Группа элементов СВОД	Требование к элементу
1	Входная группа (металлическая дверь)	Зазор прилегания двери к дверному коробу не должен превышать 10 мм
2		Наличие ручки двери и ее надежное крепление
3		Дверные петли надежно крепятся к элементам дверного полотна и коробки, не скрипят при открывании
4		Отсутствуют люфты подвижной малой створки двери в закрытом состоянии
5	Информирование абонентов	Присутствует информация с контактными телефонами обслуживающей организации
6		Присутствует предупреждающая табличка Программы «Безопасный дом»
7	Вызывной блок домофона (панель)	Цифры и символы на вызывном блоке (панели) разборчивы, их отображение при нажатии видно на экране
8		Вызывной блок (вызывная панель) домофона надежно прикреплен
9		Отсутствие посторонних шумов аудио связи с абонентом
10		Поверхность считывателя контактных ключей чистая, обеспечивающая беспрепятственную работу ключа
11	Кнопка открывания двери	Отсутствуют люфты крепления кнопки открывания двери
13		Работает подсветка кнопки открывания двери (при наличии)
14	Электромагнитный замок (ЭМЗ)	Полное прилегание плоскостей якоря и ЭМЗ
15		Отсутствует гул в работе ЭМЗ
16		Усилие притяжения двери электромагнитным замком составляет не менее 300 кг
17		Наличие звукового сигнала отключения ЭМЗ при открытии двери
18		Время отключения ЭМЗ в пределах 6 секунд
19		На якоре ЭМЗ отсутствуют посторонние предметы и загрязнения, препятствующие нормальной работе
20		Жесткое крепление ЭМЗ к дверному коробу
21		Люфт крепления якоря к двери ограничен прокладкой, вращение в горизонтальной плоскости отсутствует
22		Доводчик двери
23	Места соединения и крепления лапок доводчика должны быть прочно затянуты	
24	Общее время закрывания двери должно быть в пределах 5-6 сек	
25	Переход от первой скорости закрывания во вторую должен быть плавным без резкого торможения. Соприкосновение двери и коробки должно осуществляться без стука	
26	Линии связи, оборудование коммутации и питания	Электрическая розетка, автоматический выключатель, коммутатор, РВП и блоки питания надежно закреплены к обрешетке электроцита
27		Прокладка кабеля наружным способом скрыта в кабель-канале или в пластиковой трубе и надежно закреплена к стене крепежными элементами без провисов
28	Видеорегистратор	Установки видеорегистратора верны: корректное время, нормативная длительность записи и ее параметры

29		Удаленный доступ осуществляется после авторизации
30		Установка каналов соответствует паспортному
31		Архивные записи присутствуют со всех телекамер, срок хранения не менее 10 суток
32	Система видеорегистрации	Присутствует изображение со всех каналов, указанных в регистрационных документах
33		Углы обзора телекамеры соответствуют регистрационным документам
34		Качество изображения соответствует нормативным значениям: отсутствуют помехи, засветки, пропадания сигнала, рябь, нормальная цветопередача