

Bc. Petr ŽÁK, DiS.  
Ing. Milan ŘÍHA, Ph.D., MBA, DiS.

**STUDIJNÍ MATERIÁL  
KE ZKOUŠCE ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI  
PROFESNÍ KVALIFIKACE  
PRACOVNÍK/PRACOVNICE  
DOHLEDOVÉHO CENTRA  
68-003-H**



**Best Decision s.r.o.  
PRAHA 2022**



---

**Název:**

Studijní materiál ke zkoušce odborné způsobilosti Pracovník/pracovnice dohledového centra 68-003-H

**Autor:** Petr Žák, Milan Říha

**Vydavatel:** Best Decision s.r.o. Jesenice

**Vydání:** první, Praha 11/2022

**ISBN 978-80-907494-2-9**

## OBSAH

1. ÚVOD .....	4
2. VŠEOBECNÉ INFORMACE O ZKOUŠCE .....	5
3. PRŮBĚH ZKOUŠKY .....	6
4. POUŽITÉ ZKRATKY .....	7
5. SOUBOR OTÁZEK K PÍSEMNÉMU TESTU .....	8
6. SOUBOR TYPOVÝCH SITUACÍ PRO PRAKTICKOU A ÚSTNÍ ČÁST ZKOUŠKY .....	21
7. DOPORUČENÁ LITERATURA .....	56



## 1. ÚVOD

Tento studijní materiál jsme vytvořili jako pomůcku pro žadatele o zkoušku odborné způsobilosti profesní kvalifikace Pracovník/pracovnice dohledového centra 68-003-H. Slouží jako nezbytné minimum k přípravě na zkoušku.

Najdete zde základní informace o zkoušce, jejím obsahu a průběhu. Uvádíme zde přehled všech testových otázek se správnými odpověďmi a rozbor všech typových situací k ústní a praktické zkoušce.

Aktuální studijní materiál v souladu s platnou legislativou a hodnotícím standardem je dostupný na našich webových stránkách.

K úspěšnému zvládnutí zkoušky odborné způsobilosti Pracovník/pracovnice dohledového centra doporučujeme absolvovat přípravný kurz. Tento kurz vedou lektoři s bohatými zkušenostmi z praxe, včetně působení v pozicích členů zkušební komise.

Kurz je koncipován tak, aby žadatelům o zkoušku poskytl ucelený náhled do problematiky výkonu povolání pracovníka/pracovnice dohledového centra s důrazem na všechny aspekty obsažené v hodnotícím standardu profesní kvalifikace, a upozorňuje také na úskalí, se kterými se žadatel může setkat nejen při řešení typové situace u ústní zkoušky, ale zejména v praxi při výkonu povolání.

Délka přípravného kurzu je 3-4 hodiny a na něj navazuje zkouška odborné způsobilosti. Další informace jsou dostupné na našich webových stránkách.

Společnost **Best Decision s.r.o.** realizuje zkoušky odborné způsobilosti pro profesní kvalifikaci 68-003-H Pracovník/pracovnice dohledového centra na základě rozhodnutí Ministerstva vnitra o udělení autorizace č. MV-55271-4/OBVV-2018.

### UPOZORNĚNÍ:

Otázky uvedené v písemném testu vytvořilo Ministerstvo vnitra a jsou pro všechny autorizované osoby závazné.

Otázky v ústní části, resp. typové situace si každá autorizovaná osoba vytváří sama podle tematických okruhů, které stanoví Ministerstvo vnitra. Autorem typových situací uvedených v tomto studijním materiálu je společnost Best Decision s.r.o. Formulace otázek u jiných autorizovaných osob se může lišit. Tento studijní materiál využijte pouze pro přípravu na zkoušku odborné způsobilosti u společnosti Best Decision s.r.o

## 2. VŠEOBECNÉ INFORMACE O ZKOUŠCE

- Žadatelem o konání zkoušky může být **každá fyzická osoba starší 18 let**, která získala **alespoň základy vzdělání**, nebo **účastník rekvalifikace** podle zákona upravujícího zaměstnanost.
- Zkušební komise má **3 autorizované zástupce** (zkušební komisaře).
- Obsahem zkoušky je **písemný test a praktická/ústní část**.
- Písemný test obsahuje **30 otázek** z 65 možných (odpověď formou výběru jedné ze tří variant odpovědí), zkoušený musí **minimálně 24 otázek zodpovědět správně**.
- Časový limit na vyplnění testu je max. 45-60 minut.
- Praktická/ústní část obsahuje **4 typové situace**, **všechny typové situace musí zkoušený vyřešit/zodpovědět správně**. Při řešení typové situace se připouští dvě odchýlení (použití nesprávného výrazu nebo záměna pořadí činností, které nemají vliv na celkově správné řešení situace).
- Čas na přípravu odpovědí je 5-10 minut, čas na odpovědi 30-45 minut.
- **Zkušební komise vyžaduje**, aby uchazeč **názorně předvedl řešení**, **používal přímé řeči** a **příslušné věcné bezpečnostní prostředky** a dále aby **řádně zdůvodnil** právní podstatu jeho činností. **O každé události, která to vyžaduje, učiní žadatel služební zápis**. Při řešení situací, které to vyžadují, uvede uchazeč příslušné zásady součinnosti s Policií ČR, obecní policií, hasičským záchranným sborem, zdravotnickou záchrannou službou a ostatními vymezenými osobami.
- Po úspěšném absolvování zkoušky obdrží žadatel originál „**Osvědčení o získání profesní kvalifikace Pracovník/pracovnice dohledového centra (kód: 68-003-H)**“. Toto osvědčení má celoživotní platnost a je majetkem žadatele. Velmi doporučujeme neodevzdávat zaměstnavatelům originál, ale pouze kopii tohoto osvědčení.
- Aktuální kvalifikační a hodnotící standard včetně kritérií a způsobu hodnocení naleznete na stránkách Národního pedagogického institutu ČR – [www.narodnikvalifikace.cz](http://www.narodnikvalifikace.cz)
- Kvalifikační a hodnotící standard popisovaný v tomto studijním materiálu je platný od 21. 10. 2022.

### 3. PRŮBĚH ZKOUŠKY

V termínu konání zkoušky se žadatel dostaví na místo zkoušky, které je uvedeno v pozvánce. Je nutné mít s sebou:

- **doklad totožnosti** (občanský průkaz nebo cestovní pas, jiný doklad nemůže být akceptován),
- **psací potřeby**,
- popř. brýle či jiné nezbytné pomůcky.

**Organizace zkoušky probíhá následovně:**

- prezenze účastníků a kontrola totožnosti,
- představení zkušební komise,
- **seznámení s pracovištěm** a s organizací zkoušky,
- **seznámení s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, předpisy požární ochrany a** případnými dalšími omezeními,
- **poučení**, které pomůcky žadatel při zkoušce nesmí, resp. smí používat,
- písemný test,
- přestávka a vyhodnocení písemného testu a seznámení s výsledky písemného testu,
- praktická a ústní část zkoušky,
- ukončení a vyhodnocení zkoušky,
- předání osvědčení nebo protokolu o nesplnění zkoušky.

## 4. POUŽITÉ ZKRATKY

<b>AED</b>	automatizovaný externí defibrilátor
<b>ARC</b>	Alarm Receiving Centre – poplachové přijímací centrum (PPC)
<b>BOZP</b>	bezpečnost a ochrana zdraví při práci
<b>EPS</b>	elektrická požární signalizace
<b>EZS</b>	elektrická zabezpečovací signalizace (systém)
<b>GSM</b>	Groupe Spécial Mobile – standard pro mobilní telekomunikační sítě
<b>GPRS</b>	General Packet Radio Service – technologie pro přenos dat pomocí GSM sítě
<b>HUP</b>	hlavní uzávěr plynu
<b>HZS</b>	Hasičský záchranný sbor České republiky
<b>IZS</b>	Integrovaný záchranný systém
<b>KPR</b>	kardiopulmonální resuscitace (nepřímá masáž srdce)
<b>LTE</b>	3GPP Long Term Evolution – technologie pro vysokorychlostní přenos dat v mobilních sítích.
<b>MP</b>	Městská (obecní) policie
<b>NVS</b>	nástražný výbušný systém
<b>PČR</b>	Policie České republiky
<b>PHP</b>	přenosný hasicí přístroj
<b>PO</b>	požární ochrana
<b>PPC</b>	poplachové přijímací centrum (anglicky ARC)
<b>PZTS</b>	poplachový zabezpečovací a tísňový systém (dle platných norem od roku 2009 označení pro EZS)
<b>TCP/IP</b>	Transmission Control Protocol/Internet Protocol – přenosový protokol pro komunikaci v síti internet
<b>CCTV</b>	kamerový systém
<b>RZ</b>	registrační značka
<b>UPS</b>	zdroj nepřerušovaného napájení (Uninterruptible Power Supply/Source)
<b>ZZS</b>	Zdravotnická záchranná služba

## 5. SOUBOR OTÁZEK K PÍSEMNÉMU TESTU

### ÚSTAVNÍ PRÁVO

#### ZÁKON Č. 1/1993 Sb., ÚSTAVA ČESKÉ REPUBLIKY PŘEDPIS Č. 2/1993 Sb., LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

(4 otázky)

##### 1. Zákonodárná moc v České republice náleží Parlamentu. Parlament tvoří

- a) poslanci spolu se senátory, kterých je celkem 200; poslanci i senátoři jsou voleni na 4 roky.
- b) poslanecká sněmovna s 200 poslanci volenými na dobu 4 let a Senát, senát má 81 senátorů, ti jsou voleni na 6 let
- c) zástupci všech politických stran evidovaných na ministerstvu vnitra, z těchto evidovaných politických stran je voleno 200 poslanců a 81 senátorů

Správná odpověď: b)

##### 2. Základní práva a svobody občana jsou stanoveny

- a) v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku
- b) zákonem č. 262/2006 Sb., zákoníkem práce
- c) předpisem č. 2/1993 Sb., Listinou základních práv a svobod, která je součástí právního pořádku ČR a byla transformována do Ústavy ČR

Správná odpověď: c)

##### 3. Státní moc je možné uplatňovat

- a) je-li podle českých zákonů a mezinárodních dohod ohrožen život, případně zdraví občanů nebo majetek
- b) jen v případech a v mezích stanovených zákonem
- c) vždy, pokud dojde k protiprávnímu jednání

Správná odpověď: b)

##### 4. Stíhat osobu a zbavit ji svobody je možné

- a) jestliže byly porušeny právní předpisy a vznikla by škoda na životech, zdraví nebo majetku
- b) z důvodů a takovým způsobem, stanovených zákonem
- c) tehdy, jestliže orgány policie, státního zastupitelství nebo soudu tak rozhodnou

Správná odpověď: b)

##### 5. Do ústavní zdravotnické péče může být osoba převzata a v této péči držena v případech stanovených zákonem. Takové opatření je nutné oznámit

- a) soudu ve lhůtě do 24 hodin; soud je povinen rozhodnout o umístění do 7 dnů
- b) opatření se neoznamuje, osoba je zapsána do centrální evidence zdravotnického zařízení, kde jsou uvedeny důvody převzetí a držení osoby
- c) orgánům činným v trestním řízení, to je policii, státnímu zastupitelství a soudu

Správná odpověď: a)



**6. Vlastnit majetek má právo každý, obsah vlastnického práva**

- a) se rozlišuje podle společenské hierarchie vlastníků majetku
- b) se nerozlišuje; vlastnické právo všech vlastníků má stejný zákonný obsah
- c) je podmíněn subjekty práva, což jsou fyzické nebo právnické osoby

Správná odpověď: b)

**7. Do Poslanecké sněmovny může být zvolen**

- a) každý občan České republiky, který má právo volit a dosáhl věku 21 let.
- b) každý občan České republiky včetně cizinců žijících v České republice nejméně 10 let; u občana i cizince je podmínkou dosažení 21 let v době volby
- c) občan České republiky trestně bezúhonný, s volebním právem, který dosáhl plnoletosti

Správná odpověď: a)

**8. Vláda České republiky je orgánem, který vykonává**

- a) působnost ve věcech státní moci a správy
- b) výkonnou moc jako vrcholný orgán
- c) organizování, rozhodování a výkon politického a hospodářského života

Správná odpověď: b)

**9. Soudy v České republice tvoří soudní soustavu složenou**

- a) z Ústavního soudu, Nejvyššího soudu, Nejvyššího správního soudu, vrchních, krajských a okresních soudů
- b) ze soudů označených podle jejich působnosti, což je např. Obchodní soud, Rejstříkový soud, Správní soud a další
- c) Nejvyššího soudu, Nejvyššího správního soudu, vrchních soudů, krajských a okresních soudů

Správná odpověď: c)

**10. Nejvyšší kontrolní úřad**

- a) je orgánem státu, který provádí kontrolu dodržování zákonnosti orgány, institucemi a občany
- b) je nezávislý orgán; vykonává kontrolu hospodaření se státním majetkem a plnění státního rozpočtu
- c) je úřadem Parlamentu České republiky, provádí kontrolu hospodaření ve státní správě a v institucích či společnostech (firmách) s majetkovou účastí státu

Správná odpověď: b)

**OBČANSKÉ PRÁVO  
ZÁKON Č. 89/2012 Sb., OBČANSKÝ ZÁKONÍK  
(5 otázek)****11. Občanský zákoník upravuje práva**

- a) fyzických a právnických osob
- b) fyzických osob; právnické osoby se řídí zákonem o korporacích
- c) státu; stát je souhrn institucí a občanů, stát i občané mají stejná práva daná právě občanským zákoníkem

Správná odpověď: a)

**12. Každý, kdo se cítí ve svém právu zkrácen, může se domáhat ochrany u orgánu vykonávajícího veřejnou moc**

- a) tímto orgánem veřejné moci je soud, není-li v zákoně stanoveno něco jiného
- b) orgánem veřejné moci může být Policie ČR, Státní zastupitelství nebo to mohou být soudy
- c) takovým orgánem veřejné moci jsou obecní, městské a krajské úřady, úřad ombudsmana, orgány policie, státního zastupitelství a soudy

Správná odpověď: a)

**13. Osobnost člověka má podle občanského zákoníku právo na ochranu**

- a) v souvislostech protiprávních jednání, která jsou v občanském zákoníku rigorózně určena
- b) zejména života a důstojnosti člověka, zdraví, na právo žít v příznivém životním prostředí, na vážnost, čest, soukromí a projevy osobní povahy
- c) je-li porušena Listina základních práv a svobod člověka či jiné zákony; ochranu požívá zejména život člověka, jeho zdraví a majetek

Správná odpověď: b)

**14. Omezit svéprávnost člověka mohou**

- a) orgány činné v trestním řízení, tj. policie, státní zastupitelství nebo soudy na základě dlouhodobých excesů člověka
- b) psychiatrická zdravotnická zařízení, která posuzují způsobilost člověka a vydávají znalecké posudky pro orgány státní správy
- c) soudy, a to v rozsahu, v jakém člověk není pro duševní poruchu, která není jen přechodná, schopen právně jednat; soudy vymezí rozsah, v jakém způsobilost člověka samostatně právně jednat omezit

Správná odpověď: b)

**15. Vlastnictví je podle občanského zákoníku**

- a) vše, co bylo nabyto fyzickými nebo právnickými osobami řádným způsobem
- b) vše, co někomu patří, všechny jeho věci hmotné i nehmotné
- c) cokoliv, co lze podřadit do kategorií věcí movitých nebo nemovitých a je majetkem fyzických případně právnických osob

Správná odpověď: b)

**16. Pracovní poměr, jakož i práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele z pracovního poměru upravuje**

- a) občanský zákoník ve svých specifických ustanoveních týkajících se pracovního poměru
- b) jiný zákon, který upravuje právní vztahy vznikající při výkonu závislé práce mezi zaměstnanci a zaměstnavateli
- c) zákon o obchodních korporacích; obchodní korporace tvoří obchodní společnosti a družstva, zaměstnávající fyzické osoby

Správná odpověď: b)

**17. Smlouva podle občanského zákoníku**

- a) je projevem vůle stran smlouvy zřídit mezi sebou závazek a řídit se obsahem smlouvy
- b) projevuje vůli stran smlouvy a závaznost je-li uzavřena v písemné formě nebo verbálně
- c) vyjadřuje obsah smluvního vztahu jednotlivých typů smluv

Správná odpověď: a)

**18. V případech nutné obrany ten, kdo odvrací protiprávní útok a způsobí přítom útočníkovi újmu (škodu)**

- a) je vždy povinen k náhradě újmy na majetku
- b) není povinen k její náhradě; to neplatí, je-li zjevné že napadenému hrozí vzhledem k jeho poměrům újma jen nepatrná nebo obrana je zcela zjevně nepřiměřená, zejména vzhledem k závažnosti újmy útočníka způsobené odvracením útoku
- c) je povinen újmu (škodu) nahradit, jestliže se prokáže nepřiměřenost intenzity nutné obrany

Správná odpověď: b)

**19. Povinnost nahradit škodu (újmu)**

- a) má škůdce, který způsobí škodu úmyslným porušením dobrých mravů a škůdce, který vlastním zaviněním poruší povinnost stanovenou zákonem
- b) má takový škůdce, který i když věděl, že újma (škoda) vznikne, neučinil opatření k zábraně újmy (škody)
- c) je povinností škůdce, který újmu (škodu) způsobil jinému úmyslně nebo i z nedbalosti

Správná odpověď: a)

**20. Náhrada újmy (škody) se provádí**

- a) náhradou újmy (škody) v penězích, při čemž se vždy hradí skutečná škoda
- b) u nemajetkové újmy (škody) se náhrada vyřeší zadostiučiněním, majetková újma (škoda) se hradí v penězích
- c) uvedením do předešlého stavu. Není-li to dobře možné, anebo žádá-li to poškozený, hradí se škoda v penězích. Hradí se skutečná škoda a to, co poškozenému ušlo (ušlý zisk)

Správná odpověď: c)

**PRACOVNÍ PRÁVO**  
**ZÁKON Č. 262/2006 Sb., ZÁKONÍK PRÁCE**  
(4 otázky)**21. Pracovní poměr se zakládá (vzniká)**

- a) pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem, není-li v zákoně (zákoníku práce) stanoveno jinak
- b) pracovní smlouvou nebo dohodou o pracovní činnosti, možná je také dohoda o provedení práce
- c) zásadně pracovní smlouvou; dohodou o pracovní činnosti a dohodou o provedení práce se uzavírá pracovní poměr v souvislosti s délkou pracovní doby

Správná odpověď: a)

**22. Pracovní poměr může skončit (může být rozvázán)**

- a) na základě žádosti zaměstnance se souhlasem zaměstnavatele, pokud uplynula sjednaná doba pracovního poměru nebo se zaměstnanec dopustil trestného činu
- b) dohodou, vypovědí, okamžitým zrušením, zrušením ve zkušební době
- c) dohodou, vypovědí, okamžitým zrušením, zrušením ve zkušební době jedná-li se o pracovní poměr na dobu neurčitou. Pracovní poměr na dobu určitou skončí uplynutím sjednané doby

Správná odpověď: b)

**23. Povinnosti zaměstnance vyplývající z pracovního poměru**

- a) jsou určovány zaměstnavatelem podle jeho potřeb, práci má zaměstnanec vykonávat osobně, případně s jinými zaměstnanci ve stanovené pracovní době
- b) jsou stanoveny pracovními úkoly, stanovenými v pracovní smlouvě ve vymezeném čase
- c) determinuje zákoník práce tak, že zaměstnanec povinně vykonává práce podle pokynů zaměstnavatele, koná je osobně podle pracovní smlouvy v rozvržené týdenní pracovní době; dodržuje povinnosti, které mu vyplývají z pracovního poměru

Správná odpověď: c)

**24. Okamžité zrušení pracovního poměru zaměstnavatelem je možné realizovat**

- a) jsou-li naplněny důvody rigorózně uvedené ve věcně příslušném ustanovení zákoníku práce
- b) byl-li zaměstnanec pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin nebo se úmyslně dopustí přestupku proti majetku zaměstnavatele
- c) porušil-li zaměstnanec hrubým způsobem povinnosti vyplývající mu z pracovní smlouvy

Správná odpověď: a)

**25. Srážky ze mzdy zaměstnance smějí být provedeny**

- a) v případech stanovených zákoníkem práce nebo zvláštním zákonem; srážky ze mzdy jsou možné také na základě dohody o srážkách ze mzdy nebo k uspokojení závazků zaměstnance
- b) tehdy, pokud to stanoví zákoník práce či jiné zákony a dále k vyrovnání finančního plnění za škody způsobené zaměstnavateli zaměstnancem po dobu trvání pracovního poměru
- c) na základě rozhodnutí soudu. Soud rozhoduje o pořadí srážek s tím, že přednost mají srážky na daň z příjmu fyzických osob a srážky na sociální zabezpečení a pojistné na všeobecné zdravotní pojištění

Správná odpověď: a)

**26. Zákoník práce ukládá zaměstnavatelům zajistit zaměstnancům pracovní podmínky**

- a) které neohrozí jejich zdraví a majetek; zjistí-li závady, je povinen učinit opatření k jejich odstranění
- b) nezbytné pro plnění svých úkolů. Jestliže zjistí závady, provede jejich expertní posouzení a na základě posudku učiní opatření k eventuální nápravě
- c) tím, že provádí pravidelně kontrolu pracovních podmínek zaměstnanců. Zjištěné hrubé závady ohrožující život nebo zdraví je povinen odstranit neodkladně, ostatní opatření k nápravě provádí postupně

Správná odpověď: a)

**27. Zaměstnavatel je z důvodu ochrany majetku oprávněn**

- a) v nezbytném rozsahu provádět kontrolu věcí, které zaměstnanci k němu vnášejí nebo od něho odnášejí, popřípadě provádět prohlídky zaměstnanců
- b) provádět kontrolu vnášených a odnášených věcí; oprávnění je povinen předem projednat s odborovou organizací
- c) kontrolovat věci vnášené a odnášené, prohlídky zaměstnanců lze provádět s jejich souhlasem za přítomnosti svědka, nesmí být porušena integrita zaměstnance

Správná odpověď: a)

**28. Zaměstnanec odpovídá zaměstnavateli za škodu**

- a) způsobenou úmyslně, částečně odpovídá za škodu způsobenou z nedbalosti
- b) odpovídá za škodu, jestliže porušil povinnosti stanovené pracovní smlouvou nebo technologickými postupy
- c) odpovídá zaměstnavateli za škodu, kterou mu způsobil zaviněným porušením povinností při plnění pracovních úkolů nebo v přímé souvislosti s nimi

Správná odpověď: c)

**29. Zaměstnanec je oprávněn odmítnout výkon práce**

- a) v případech stanovených zákoníkem práce; takové odmítnutí není možné posuzovat jako nesplnění povinností zaměstnance
- b) jestliže by tím byly porušeny bezpečnostní předpisy; takové odmítnutí není nesplněním povinností zaměstnance
- c) uložené zaměstnanci nadřízeným vedoucím zaměstnancem; odmítnutí se neposuzuje jako nesplnění povinností zaměstnance

Správná odpověď: a)

**30. Majetkové zájmy zaměstnavatele požívají ochrany; zaměstnanci je zakázáno**

- a) bez souhlasu zaměstnavatele užívat pro svou osobní potřebu výrobní a pracovní prostředky zaměstnavatele včetně výpočetní techniky a jeho telekomunikační zařízení
- b) užívat pro svou osobní potřebu výrobní a pracovní prostředky zaměstnavatele spolu s jeho výpočetní a telekomunikační technikou mimo pracovní dobu
- c) v pracovní době i mimo pracovní dobu užívat pro svou osobní potřebu výrobní a pracovní prostředky zaměstnavatele včetně výpočetní techniky a telekomunikačních zařízení

Správná odpověď: a)

**TRESTNÍ PRÁVO****ZÁKON Č.40/2009 Sb., TRESTNÍ ZÁKONÍK****ZÁKON Č. 141/1961 Sb., TRESTNÍ ŘÁD**

(5 otázek)

**31. Trestným činem je**

- a) každé jednání fyzické osoby, které trestní zákon za trestný čin označuje; čin musí vykazovat znaky v takovém zákoně uvedené
- b) protiprávní čin, který trestní zákon označuje za trestný a který vyazuje znaky uvedené v trestním zákoně
- c) protiprávní čin fyzické nebo právnické osoby označený jako trestný čin v trestním zákoně a vykazující znaky tohoto činu

Správná odpověď: b)

**32. Odpovědný za trestný čin je**

- a) každý, kdo dovršil osmnácti let věku v době spáchání trestného činu a je svéprávný
- b) ten, kdo v den spáchání trestného činu dovršil dvacetí jedna let a je psychicky způsobilý rozpoznat své jednání
- c) kdo v době spáchání činu dovršil patnáctý rok svého věku

Správná odpověď: c)

**33. Pachatelem trestného činu**

- a) se rozumí, nevyplývá-li z jednotlivého ustanovení trestního zákona něco jiného, i spolupachatel a účastník
- b) je kdo organizuje přípravu, vlastní provedení a zahlazení stop trestného činu
- c) jsou kromě pachatele také osoby, které se na trestném činu jakýmkoliv způsobem podílejí, tj. organizátoři, návodci, pomocníci

Správná odpověď: a)

**34. V krajní nouzi jedná ten, kdo**

- a) činem jinak trestným odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem; takové jednání není trestným činem
- b) odvrací nebezpečí spáchání trestného činu bezprostředně hrozící jeho osobě nebo jiným osobám
- c) svým činem přímo odvrací protiprávní jednání proti své osobě nebo osobám jiným; takové jednání je vymezeno v trestním zákoně jako trestný čin

Správná odpověď: a)

**35. Nutnou obranou je jednání**

- a) kohokoliv, kdo odvrací přímé začínající nebo trvajících fyzické útoky na vlastní osobu nebo jiné osoby
- b) kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvajících útok na zájem chráněný trestním zákonem
- c) osob, které odvrací přímý útok na jednání označené v trestním zákoně jako trestný čin

Správná odpověď: b)

**36. Použití zbraně může být trestným činem, tento trestný čin nespáchá**

- a) kdo použije zbraň v případech přímého ohrožení života nebo závažného poškození zdraví osob
- b) kdo použije zbraň v mezích stanovených jiným právním předpisem
- c) ten, kdo použije zbraň ke zmaření bezprostředně trvajících útoku na život či zdraví osob nebo k zábraně značné škody nebo škody velkého rozsahu (do pěti set tisíc a nad pět milionů českých korun)

Správná odpověď: b)

**37. Orgány činnými v trestním řízení**

- a) jsou orgány, které vyšetřují a stíhají protiprávní jednání, za které se ukládají sankce; jsou to soudy, státní zastupitelství, státní a obecní policie, obecní, městské, obvodní a krajské úřady
- b) se rozumějí soudy, státní zástupci a policejní orgány
- c) jsou soudy, státní zastupitelství, policie a vojenské policie a zpravodajské služby

Správná odpověď: b)

**38. Jednou ze zásad trestního řízení je zásada o vině osoby, proti které se vede trestní řízení**

- a) vina je vyslovena pravomocným odsuzujícím rozsudkem soudu; není-li vina vyslovena, nelze na toho, proti němuž se vede trestní řízení, hledět, jako by byl vinen
- b) vina osoby, proti které se vede trestní řízení je potvrzena dnem vynesení rozsudku soudem v první nebo druhé instanci (okresního nebo krajského soudu)
- c) osoba, proti které se vede trestní řízení, je vina trestným činem, jestliže tak rozhodne okresní soud a rozhodnutí potvrdí krajský, vrchní nebo nejvyšší soud

Správná odpověď: a)

**39. Státní zástupce je povinen stíhat všechny trestné činy**

- a) které mu oznámí Policie ČR, Obecní policie nebo obecní, městské, obvodní či krajské úřady eventuálně jiné orgány státní správy
- b) o kterých se dozví, pokud zákon nebo vyhlášená mezinárodní smlouva, kterou je Česká republika vázána, nestanoví jinak
- c) které mu přísluší v rámci jeho místní a věcné kompetence (místní neboli územní kompetence a věcná kompetence, tj. kompetence podle odbornosti státního zástupce, např. odbornost v trestním, správním, občanském právu apod.)

Správná odpověď: b)

**40. Zadržet osobu podezřelou ze spáchání trestného činu a omezit její osobní svobodu může**

- a) je-li dán některý z důvodů vazby, jenom policejní orgán v případech kdy proti osobě bylo zahájeno trestní stíhání
- b) orgán Policie ČR, vojenské policie nebo obecní policie tehdy, kdy se domnívá, že osoba spáchala trestný čin
- c) kdokoli, jestliže osoba byla přistížena při trestném činu či bezprostředně po jeho spáchání, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů

Správná odpověď: c)

**SPRÁVNÍ PRÁVO****ZÁKON Č. 101/2000 Sb., O OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ****ZÁKON Č. 273/2008 Sb., O POLICII ČR****ZÁKON Č. 553/1991 Sb., O OBECNÍ POLICII****ZÁKON Č. 412/2005 Sb., O OCHRANĚ UTAJOVANÝCH INFORMACÍ****ZÁKON Č. 455/1991 Sb., O ŽIVNOSTENSKÉM PODNIKÁNÍ**

(12 otázek)

**41. Ústřední ochrana osobních údajů přísluší**

- a) určeným stupňům soudů v České republice, tj. soudům okresním, krajským a obvodním
- b) jedinému subjektu, Úřadu pro ochranu osobních údajů
- c) Vrchnímu soudu, Nejvyššímu soudu a Nejvyššímu správnímu soudu



Správná odpověď: b)

**42. Zákonem o ochraně osobních údajů jsou chráněny**

- a) jakékoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů
- b) osobní údaje konkrétní fyzické osoby; osobní údaje striktně vymezuje zákon
- c) osobní údaje osob s českou státní příslušností a s trvalým pobytem na území České republiky

Správná odpověď: a)

**43. Správcem osobních údajů je**

- a) každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj
- b) ten, kdo kompetentně a pravomocně osobní údaje získává, ukládá, eviduje a likviduje
- c) orgány a instituce státní moci a správy, hospodářských politických a společenských organizací, jestliže s osobními údaji fyzických osob stanoveným způsobem nakládají

Správná odpověď: a)

**44. Zabezpečení osobních údajů přísluší správci a zpracovateli**

- a) správce a zpracovatel chrání osobní údaje proti jakémukoliv zneužití zejména technickými zabezpečovacími prostředky
- b) správce a zpracovatel jsou povinni přijmout opatření proti neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a jinému neoprávněnému zpracování či zneužití osobních údajů
- c) správce a zpracovatel jsou povinni osobní údaje chránit v rámci stanoveném zákonem před požadavky nestátních orgánů, organizací a institucí

Správná odpověď: b)

**45. Správce může zpracovávat osobní údaje**

- a) pouze se souhlasem subjektu údajů, bez tohoto souhlasu je může zpracovávat v případech rigorózně vymezených zákonem
- b) jestliže je dán zákonný důvod, subjekt osobních je správce povinen informovat
- c) se souhlasem Úřadu pro ochranu osobních údajů

Správná odpověď: a)

**46. Policista nebo útvar policie se podílejí na provádění záchranných a likvidačních prací včetně letecké podpory integrovaného záchranného systému**

- a) je-li to nezbytné vzhledem k okolnostem událostí a záchranné a likvidační práce nesnesou odkladu
- b) jsou-li k tomu vycvičeni a vybaveni, je-li to nezbytné pro záchranu života, zdraví nebo majetku a jsou-li k tomu určeni policejním prezidentem
- c) jestliže jsou ohroženy životy, zdraví a majetek fyzických osob nebo hrozí přímé nebezpečí vzniku škod na majetku právnických osob

Správná odpověď: b)



**47. Policista je oprávněn z důvodů uvedených v zákoně zajistit osobu. Zajištění osoby, českého státního občana může trvat nejdéle**

- a) bez ohledu na důvody zajištění, maximálně 24 hodin
- b) 24 hodin tehdy, jestliže osoba svým jednáním bezprostředně ohrožuje svůj život, život nebo zdraví jiných osob anebo majetek
- c) 24 hodin od okamžiku omezení osobní svobody; zajištění však nesmí trvat déle než 6 hodin, pokud příslušný orgán cizího státu nepožádá o omezení osoby na svobodě za účelem vydání nebo předání osoby, která byla dopadena na základě pronásledování prováděném příslušníkem zahraničního bezpečnostního sboru

Správná odpověď: c)

**48. Policista je oprávněn vyzvat osobu k vydání věci jestliže**

- a) lze mít za to, že v řízení o přestupku může být uloženo její propadnutí anebo může být zabrána, nebo jde o věc důležitou pro řízení o přestupku
- b) se předpokládá, že při projednávání přestupku ve správním řízení nebo trestného činu před soudem může být uloženo její propadnutí či zabránění
- c) se jedná o věc, která byla osobou získána protiprávním jednáním ze zákona kvalifikovaným jako přestupek nebo trestný čin

Správná odpověď: a)

**49. Policista je oprávněn vstoupit bez souhlasu uživatele do obydlí, jiného**

- a) jestliže věc nesnese odkladu a vstup tam je nezbytný pro ochranu života nebo zdraví osob anebo pro odvrácení prostoru nebo na pozemek závažného ohrožení veřejného pořádku a bezpečnosti
- b) pokud má důvodné podezření, že se tam nachází osoba, která se dopustila trestného činu, je celostátně hledanou osobou nebo uprchlým vězněm
- c) tehdy, kdy vstup je tam nezbytný pro ochranu života a zdraví osob nebo k zábraně škody a k odvrácení porušení bezpečnosti či pořádku

Správná odpověď: a)

**50. Policie zajišťuje bezpečnost chráněných objektů a prostorů. Rozsah zajišťování bezpečnosti stanoví**

- a) ředitelství Policie ČR místně příslušného kraje, ve kterém jsou chráněné objekty a prostory dislokovány
- b) policejní prezidium na návrh ředitelství Policie ČR místně příslušného kraje, ve kterém se chráněné objekty a prostory nacházejí
- c) na návrh policejního prezidenta ministr vnitra v závislosti na bezpečnostní situaci a možné míře ohrožení

Správná odpověď: c)

**51. Obecní policie je orgánem**

- a) obce, který zřizuje a zrušuje obecní zastupitelstvo obecně závaznou vyhláškou
- b) obce, zřizován je dekretem ministerstva vnitra na základě žádosti obce a souhlasného stanoviska místně příslušného krajského úřadu
- c) obce s územní působností, je zřizován policejním prezidiem na žádost zastupitelstva obce a doporučení teritoriálního krajského úřadu

Správná odpověď: a)

**52. Obecní policie zabezpečuje**

- a) místní záležitosti veřejného pořádku a plní další úkoly podle zákonů
- b) plnění úkolů stanovených jí starostou obce nebo zastupitelstvem; plnění úkolů nemůže být protizákonné
- c) záležitosti veřejného pořádku určené ministerstvem vnitra, civilněprávním úsekem

Správná odpověď: a)

**53. Strážník je oprávněn ke vstupu do živnostenských provozoven**

- a) tehdy, kdy existuje důvodné podezření, že je v živnostenské provozovně páčán trestný čin nebo přešupek
- b) při plnění úkolů obecní policie v prodejní nebo provozní době do všech prostor určených pro zákazníky
- c) do všech prostor živnostenské provozovny v prodejní nebo provozní době; mimo tuto dobu je oprávněn ke vstupu se souhlasem osob odpovědných za živnostenskou provozovnu

Správná odpověď: b)

**54. Strážník je oprávněn použít služební zbraň**

- a) za podmínek nutné obrany nebo krajní nouze, nebo aby zamezil útěku nebezpečného pachatele, jehož nemůže jiným způsobem zadržet
- b) za podmínek, které jednoznačně stanoví příslušná ustanovení zákona o obecní policii
- c) jestliže je bezprostředně ohrožen jeho vlastní život nebo život jiných osob; použití zbraně musí předcházet výzva k tomu, aby od protiprávního jednání osoba upustila a výstraha, že bude použita zbraň

Správná odpověď: a)

**55. Za škodu způsobenou strážníkem odpovídá**

- a) strážník, pokud byla škoda způsobena při plnění úkolů obecní policie jeho vlastní nedbalostí
- b) strážník; hradí ale jen poměrnou část škody podle míry svého zavinění
- c) obec, a to za škodu způsobenou v souvislosti s plněním úkolů stanovených zákonem

Správná odpověď: c)

**56. Utajovanou informací je**

- a) informace v jakémkoliv podobě zaznamenaná na jakémkoliv nosiči označená v souladu se zákonem, jejíž vyžádání nebo zneužití může způsobit újmu zájmu České republiky nebo může být pro tento zájem nevýhodné, a která je uvedena v seznamu utajovaných informací
- b) informace ve verbální či písemné podobě nebo zaznamenaná na nosiči, která je uvedena v nedílné příloze zákona jako (s titulem) Seznam utajovaných informací
- c) jakákoliv informace označená původcem utajované informace, tj. orgánem státu, právníckou osobou nebo podnikající fyzickou osobou, u nichž utajovaná informace vznikla, nebo Úřadem průmyslového vlastnictví

Správná odpověď: a)

**57. Původcem utajované informace je (jsou)**

- a) orgán státu, právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba, u nichž utajovaná informace vznikla, nebo Úřad průmyslového vlastnictví
- b) Parlament ČR (Poslanecká sněmovna, Senát), vláda, ministerstva, krajské úřady, městské a obecní úřady
- c) státní orgány a organizace, subjekty determinované v zákoně o korporacích a v živnostenském zákoně

Správná odpověď: a)

**58. Utajovaná informace se klasifikuje stupněm utajení na informace**

- a) přísně tajné, tajné, zvláštní důležitosti, důvěrné
- b) přísně tajné, tajné, důvěrné, vyhrazené
- c) přísně tajné, zvláštní důležitosti, tajné, důvěrné, vyhrazené

Správná odpověď: b)

**59. Ochrana utajovaných informací je zajišťována**

- a) personální, průmyslovou, administrativní a fyzickou bezpečností, bezpečností informačních nebo komunikačních systémů, kryptografickou ochranou
- b) personální, průmyslovou, administrativní a fyzickou bezpečností, kryptografickou ochranou
- c) personální, průmyslovou, administrativní bezpečností, bezpečností informačních nebo komunikačních systémů, kryptografickou ochranou

Správná odpověď: a)

**60. Fyzické osobě lze umožnit přístup k utajované informaci stupně utajení Přísně tajné, Tajné nebo Důvěrné**

- a) pokud o přístup požádá věcně příslušný úřad; osoba musí být držitelem platného osvědčení fyzické osoby příslušného stupně utajení a musí být poučena
- b) tehdy, kdy osoba splňuje podmínky bezúhonnosti podle zvláštního zákona a přístup souvisí s pracovním výkonem; podmínkou je, že osoba je držitelem platného osvědčení fyzické osoby příslušného stupně utajení a je poučena
- c) jestliže jej nezbytně potřebuje k výkonu své funkce, pracovní nebo jiné činnosti, je držitelem platného osvědčení fyzické osoby příslušného stupně utajení a je poučena

Správná odpověď: c)

**61. Subjektem oprávněným provozovat živnost**

- a) může být fyzická nebo právnická osoba, splní-li podmínky stanovené zákonem; státní povolení k provozování živnosti (koncese) se vyžaduje jen v případech vymezených zákonem
- b) se na základě žádosti může stát právnická nebo fyzická osoba; koncese k provozování živnosti je udělována bezúhonným a spolehlivým osobám, splňujícím další podmínky stanovené zákonem
- c) mohou být právnické a fyzické osoby, které jsou podle zákona k provozování živnosti způsobilé; zákon vymezuje způsobilost provozovat živnost, při čemž nerozlišuje, zda se jedná o živnost ohlašovací nebo koncesovanou

Správná odpověď: a)

**62. Ostraha majetku a osob je podle zákona**

- a) živností volnou, u které je jako podmínka provozování živnosti odborná způsobilost stanovena pro podnikatele (fyzickou nebo právnickou osobu), případně pro odpovědného zástupce
- b) živností koncesovanou se zákonem stanovenou odbornou způsobilostí podnikatele nebo ustanoveného odpovědného zástupce podnikatele
- c) ohlašovací živností vázanou, podmínkou provozování živnosti je odborná způsobilost, která je uvedena v příloze k živnostenskému zákonu, není-li stanoveno tímto zákonem jinak

Správná odpověď: b)

**63. Ostraha majetku a osob je živností, pro kterou zákon stanoví odbornou způsobilost žadatele o koncesi a to**

- a) právnické vysokoškolské vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání bezpečnostního nebo obdobného zaměření nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru bezpečnostním nebo právním a 3 roky praxe v oboru případně střední vzdělání s maturitní zkouškou, 3 roky praxe v oboru a osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost
- b) vysokoškolské či vyšší odborné vzdělání právnického, bezpečnostního nebo obdobného zaměření nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru bezpečnostním nebo právním a 3 roky praxe v oboru případně střední vzdělání s maturitní zkouškou, 3 roky praxe v oboru a osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost
- c) vysokoškolské či vyšší odborné vzdělání právnického či bezpečnostního zaměření nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru bezpečnostním nebo právním a 3 roky praxe v oboru; možné je střední vzdělání s maturitní zkouškou, 3 roky praxe v oboru a doklad o odborné kvalifikaci pro příslušnou pracovní činnost

Správná odpověď: b)

**64. Živnostenský úřad stanoví podnikateli podmínky provozování živnosti a to**

- a) spolehlivost podnikatele, statutárního orgánu nebo členů statutárního orgánu a bezúhonnost všech osob, které pro podnikatele předmětnou činnost vykonávají
- b) spolehlivost a bezúhonnost podnikatele, členů statutárního orgánu a osob vykonávajících pro podnikatele předmětnou činnost
- c) bezúhonnost podnikatele a členů statutárního orgánu spolu s bezúhonností a spolehlivostí osob, které vykonávají pro podnikatele předmětnou činnost

Správná odpověď: a)

**65. Živnostenský rejstřík je informačním systémem veřejné správy, jehož správcem je**

- a) Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky jako věcně příslušný ústřední orgán státní správy; informační systém provozují regionální živnostenské úřady
- b) Úřad pro ochranu hospodářské soutěže (ÚHOS) z titulu předmětu své činnosti, tj. zajištění fungování trhu. Provoz předmětného informačního systému zajišťují krajské a obecní živnostenské úřady podle zákona
- c) Živnostenský úřad České republiky; provozovateli jsou obecní živnostenské úřady a krajské živnostenské úřady v rozsahu stanoveném zákonem

Správná odpověď: c)

## 6. SOUBOR TYPOVÝCH SITUACÍ PRO PRAKTICKOU A ÚSTNÍ ČÁST ZKOUŠKY

### TÉMA A

#### Obsluhování technických bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení a vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů

##### A1

**Popište, z čeho se poplachové přijímací centrum skládá. Popište úlohu jednotlivých prvků v celém systému poplachového přijímacího centra.**

Poplachové přijímací centrum je tvořeno dispečerským pracovištěm, uvnitř kterého musí být toaleta, umývárna a prostor pro přípravu jídla a pití, které musí být odděleny od operační místnosti při dodržení požární odolnosti 30 minut. Dispečer by tak měl mít vytvořeny všechny předpoklady, aby během služby nemusel opouštět své pracoviště.

Základním vybavení dispečerského pracoviště je **počítač s monitorem, klávesnicí a myší**, na kterém je **nainstalovaný software** pro obsluhu monitorovacího systému. Tento je vhodný vybírat u renomovaných firem, u kterých je záruka jejich pravidelných aktualizací, 24 hodinové technické podpory a kompatibility s většinou vyráběných EZS. Dispečerské pracoviště musí být vybaveno **záložním počítačem** se stejným nainstalovaným softwarem, pro případ technické poruchy. Nepřerušenosť napájení počítače musí být zajištěna záložním zdrojem (UPS). Systém by měl být doplněn **tlačítkem bdělosti operátora** se zvukovou signalizací. Software nepřetržitě zpracovává veškeré datové toky, tyto zaznamenává a v případě potřeby upozorňuje dispečera na stavy na objektech, na které musí dispečer reagovat a události odbavovat.

Komunikaci s objekty zajišťuje **radiový vysílač anebo SMS brána**, které přijímají pravidelně docházející relace z jednotlivých objektů a předávají je ke zpracování softwaru pro obsluhu monitorovacího systému. Radiové vysílače anebo SMS brány využívají pro spojení s ústřednami EZS na jednotlivých objektech standardizovaného protokolu.

Ke komunikaci s klienty, výjezdovou skupinou a managementem agentury slouží **radiostanice a mobilní telefony**. Mobilní telefony by měly být na dispečerském pracovišti alespoň 2 a ideálně SIM karty od různých poskytovatelů, aby v případě technických problémů jednoho poskytovatele bylo možné použít síť jiného operátora.

**Elektrocentrála** s dostatečnou zásobou paliva slouží k napájení dispečerského pracoviště v případě výpadku elektrorozvodné sítě, kdy musí být dispečerem zprovozněna dříve, než je vyčerpaná kapacita záložního zdroje. Slouží tedy k zajištění nepřetržitého napájení všech důležitých technologií dispečerského pracoviště (nouzový režim). Není určena k napájení lednice, mikrovlnné trouby anebo rychlovarné konvice. V případě elektrocentrály je nutné, aby bylo zajištěno dostatečné odvětrání prostoru, kde je tato v provozu. Připojení elektrocentrály pro napájení technologií dohledového centra musí být provedeno odborně způsobilou osobou za dodržení podmínek ČSN.

Dispečerské pracoviště musí být zabezpečeno proti neoprávněnému vniknutí a musí umožňovat řízený přístup. Pokud není provozovatel ARC jediným uživatelem objektu, ve kterém je dispečerské pracoviště umístěno, musí být toto odděleno fyzickou bariérou (stěny, podlahy, stropy a nezbytné stavební otvory) od zbytku budovy. Musí být situováno v místě s nízkým rizikem požáru, výbuchu, vandalismu, zaplavení nebo nebezpečí hrozícímu z jiných míst.

Požadavky na dohledová a poplachová centra (ARC) upravuje ČSN 50518.

## A2

**Popište požadavky na umístění a konstrukci dispečerského pracoviště z hlediska normy ČSN EN 50518. Popište, jak a čím musí být stanoviště dohledového centra vybaveno.**

Dispečerské pracoviště musí být situováno v místě s nízkým rizikem požáru, výbuchu, zaplavení, vandalismu a nebezpečí hrozícímu z jiných míst. V případě, že ARC není jediným uživatelem objektu, v němž je umístěno, musí být od zbytku budovy odděleno fyzickou bariérou, sestávající ze stěn, podlah, stropů a nezbytných otvorů.

Obvodový plášť ARC musí poskytovat odolnost proti fyzickému útoku v souladu s tabulkou č. 1.

**Tabulka 1 – Minimální odolnost ARC proti fyzickému útoku**

Stavební prvky	Materiály	Tloušťka
Vnější stěny včetně stěn mezi dispečinkem a vstupní halou (viz příloha B)	Plné zdivo	> 200 mm
	Litý beton	> 150 mm
	Železobeton	> 100 mm
	Plná ocel	> 8 mm
Vnitřní stěny	Žádné požadavky	Žádné požadavky
Podlahy a stropy	Litý beton	> 150 mm
	Železobeton	> 100 mm

Stavební prvky uvedené v tabulce 1 představují minimum pro odolání fyzickému útoku. Jsou-li použity jiné materiály, musí zaručit stejnou úroveň odolnosti proti fyzickému útoku.

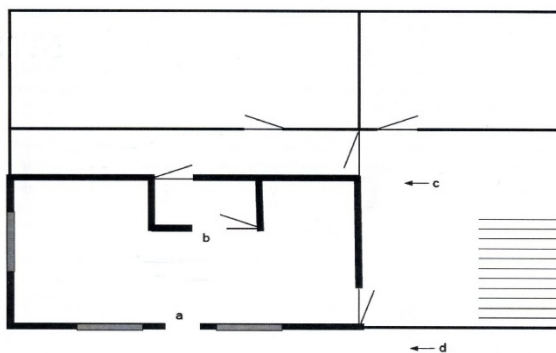
Odolnost dveří a zasklených ploch ARC a proti ručně vedenému útoku musí odpovídat ČSN EN 1627, bezpečnostní třídě 4 (RC4) a proti střelám pak ČSN EN 1522 FB3.

Vnější plášť ARC musí mít požární odolnost podle ČSN EN 13501-2, ale ne méně než 30 minut.

Uvnitř prostorů ARC musí být toalety a umývárny. Jsou-li uvnitř ARC k dispozici prostory pro přípravu jídla a pití, musí tyto prostory být odděleny od operační místnosti konstrukcí s požární odolností ne méně než 30 minut.

V konstrukci ARC jsou povoleny pouze následující otvory:

- 1) vstup z haly
- 2) nouzový východ
- 3) zasklené plochy
- 4) vstupní otvory pro kabeláže a potrubí
- 5) manipulační okénko
- 6) ventilace.



**Vstupní předsíň** – musí mít dvoje dveře, jejich rozměry nesmí přesáhnout 2,5 m výšky a 1,1 m šířky, oddělené vstupní předsíní, jejíž podlahová plocha nesmí být větší než 6 m<sup>2</sup>. Dveře musí být navzájem provázány tak, aby je nebylo možné otevřít současně, s výjimkou řízených okolností. Dveře z přijímacího centra se musí otevírat do vstupní předsíně a dveře z předsíně do vnějšího prostoru se musí rovněž otevírat ven. Jedny dveře musí mít požární odolnost ne méně než 30 minut a druhé dveře musí mít bezpečnostní třídu 4 podle normy ČSN EN 1627. Zámky a závory odpovídající ČSN EN 12209, zámkové vložky odpovídající ČSN EN 1303, madla a dveřní kování odpovídající ČSN EN 1906, aby splňovaly třídu bezpečnosti 4.



**A3**

**Popište zásady konstrukce bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení. Vyjmenujte hlavní prvky poplachového zabezpečovacího a tísňového systému. Uveďte alespoň tři druhy detektorů používaných v PZTS a popište jejich funkci.**

ARC jsou schopny přijímat z ústředny PZTS následující typy přenosů:

- 1) **rádiové vlny** (frekvence 406,1-410 MHz; 425-430 MHz; 450-470 MHz)
- 2) **GSM/GPRS** – General Packet Radio Service – služba umožňující uživatelům mobilních telefonů GSM přenos dat a připojení k Internetu – teoretické maximum 80 kbit/s
- 3) **Ethernet** – název souhrnu technologií pro počítačové sítě (LAN, MAN), které používají kabely s kroucenou dvoulinkou, koaxiální kabely nebo optické kabely
- 4) **Wifi** – bezdrátová komunikace v počítačových sítích (bezlicenční pásmo 2,4 GHz, max rychlost 54 Mbit/s)
- 5) **LTE** – Long Term Evolution – technologie pro vysokorychlostní přenos dat v mobilních sítích (rychlost odesílání 57,6 Mbit/s)
- 6) **Li-Fi** – technologie přenosu dat pomocí světelného záření z obyčejných LED žárovek (rychlost 1 GB/s)

Z objektu lze na ARC odesílat data z ústředny PZTS i kombinací několika rádiových cest, což zvyšuje odolnost bezpečnostního systému proti překonání. Zásadou je, že ústředna PZTS musí být umístěna na skrytém a špatně dostupném místě, aby měla dost času na odeslání poplachové informace na ARC v případě narušení objektu pachatelem.

**Mezi hlavní prvky PZTS patří:**

- 1) ústředna (zpracovává informace z jednotlivých detektorů, spouští sirény, odesílá informace na ARC nebo oprávněným osobám, např. majiteli). Programově lze nastavovat parametry zpracování jednotlivých událostí, které si ukládá do paměti a lze je vyexportovat
- 2) klávesnice (systémová – zobrazuje stav systému; nesystémová – pouze ovládá ústřednu)
- 3) vysílací rádiový modul – pro zajištění předání informace drátovou nebo bezdrátovou cestou
- 4) detektory (PIR, rozbití okna, magnetický, infrazávora, mikrovlnný...)
- 5) sirény (venkovní, interiérová)

**PIR detektor** – infrapasivní detektory jsou založeny na podobném základu jako infračervené detektory. To znamená, že reagují podle nastavení přístroje na změnu infračerveného záření. Mají úhel záběru od několika stupňů až do 360°. Jsou uzpůsobeny pro umístění na stěnách, stropech, v rozích místností i na zemi. Mají konstantní nebo nastavitelnou snímací vzdálenost a to od několika metrů až do 40 m. Před detektorem nesmí být žádné překážky, bránící jeho výhledu (např. záclony).

**Magnetický detektor** – k vyhlášení poplachu dochází při změně vzájemné polohy spínače a ovládacího magnetu. Montují se do míst, kterými by nežádoucí osoba mohla vniknout do objektu (okna, dveře, poklopy, skleněné stěny a výkladní skříně atd.). Umisťují se také do stolů, skříní, vitrín (např. muzea) a jiných míst, které mají být zabezpečeny před napadením.

**Infrazávora** – pracuje na principu, kdy mezi vysílačem a přijímačem je neviditelný paprsek, který při krátkodobém přerušení (např. 50-700 ms) průchodem pachatele předá ústředně poplachovou informaci. Dosah infrazávory je v řádech desítek až stovek metrů a je vhodná i pro střežení venkovních ploch.

**A4**

**Vyjmenujte možnosti přenosu (komunikační cesty) poplachového signálu z bezpečnostních systémů na poplachové přijímací centrum (PPC) a popište výhody a nevýhody jednotlivých typů připojení.**

**PSTN (Public Switched Telephone Network)** – veřejná telefonní síť

**Rádiová cesta** – na střežený objekt je k ústředně přiřazen rádiový modul a na střechu objektu anebo půdu umístěna anténa. Na žádost provozovatele ARC je mu Českým telekomunikačním úřadem přidělena pracovní frekvence, na které probíhá rádiová komunikace mezi objektem a ARC.

Výhody: možnost oboustranné komunikace mezi objektem a ARC. Objekt v pravidelných relacích zasílá informaci, že je vše v pořádku a při vzniku mimořádné události (např. vloupání) hlásí tuto událost okamžitě. Případná snaha o eliminaci rádiového signálu pachatelem je velmi složitá a nákladná. Vzhledem k paušálnímu zpoplatnění ze strany ČTÚ je možná velmi častá komunikace mezi objektem a ARC (záleží na rizikosti objektu)

Nevýhody: finančně jedno z nejnákladnějších řešení, ovlivněné atmosférickým rušením a případně zahlušením éteru jiným rádiovým vysílacím zdrojem, objekt musí být v rádiovém dosahu ARC

**Bezdrátové připojení (GSM, GPRS, LTE, 5G)** – ústředna obsahuje GSM vysílací modul a předává informace o stavu střeženého objektu pomocí krátkých datových paketů.

Výhody: velmi levné řešení, střežený objekt může být hodně vzdálen od ARC (např. rekreační chata), vlastní přenos je minimálně zpoplatněn (cca 100,- Kč/měsíc), možnost ovládat PZTS ze svého mobilního telefonu anebo přes Internetové rozhraní

Nevýhody: snadná možnost zahlušení pásma pro přenos GSM rušičkou (běžně dostupnou v maloobchodní síti), možné výpadky nebo přetížení GSM sítě (např. na Nový rok)

**Wi-Fi** – ústředna obsahuje komunikátor a na střeše objektu je umístěna Wi-Fi anténa.

Výhody: levnější způsob řešení, technologii lze využívat též pro připojení na Internet (např. přístup k Internetu na rekreačním objektu)

Nevýhody: vyšší měsíční poplatky za Wi-Fi připojení, objekt musí být v dosahu poskytovatele Wi-Fi připojení

**Kabelové připojení s rozhraním TCP/IP Ethernet** – v ústředně je nainstalován LAN komunikátor umožňující komunikaci s ARC prostřednictvím sítě Internet. Při využití např. optického kabelu společností UPC velmi rychlá komunikace mezi objektem a ARC

Výhody: levnější způsob řešení je-li možnost takového připojení k Internetu, LAN komunikátor je možné využít i pro běžné připojení k Internetu (např. na rekreačním objektu), nejrychlejší způsob přenosu

Nevýhody: pravidelné měsíční poplatky za připojení, ne všude je k dispozici připojení pomocí optického kabelu

Jako ideální lze považovat kombinaci dvou a více přenosových tras pro předání poplachového signálu na ARC. Kromě rádiové cesty, kterou dokáže pro přenos informace na objekt využít pouze dispečerské pracoviště ARC umožňují ostatní přenosové trasy též ovládnutí systému oprávněným uživatelem, který může na dálku provést zajištění či odjištění objektu, ovládnutí spotřebičů v objektu (např. povel pro zahájení vytápění při dřívějším návratu z lyžování v horách). Servisní technik dispečerského pracoviště ARC provádí nastavení komunikátorů, kdy využívá jednotnou tabulku kódu pro jednotlivé události, aby události stejného charakteru (např. vloupání) byly ze všech napojených objektů předávány pod stejným kódem události.



**A5 – obr. 1**

**Popište zásady obsluhy bezpečnostních systémů s orientací na přijímací zařízení. Vyjmenujte požadavky na monitorovací software pro poplachová přijímací centra (PPC).**

V případě tísňového poplachu musí dispečer v 80 % přijatých signálů reagovat do 30 s a u 98,5 % přijatých signálů pak do 60 s od doby přijetí výstupního signálu z komunikátoru dispečerského pracoviště do indikačního zařízení. U ostatních poplachů pak do 90 s a u 80 % přijatých signálů a do 180 s u 98,5 % přijatých signálů. Uvedená kritéria musí být plněna v průběhu 12ti po sobě jdoucích měsíců.

**Požadavky na monitorovací software:**

- 1) extrémní bezpečnost (zabezpečení softwaru proti zneužití neoprávněnou osobou)
- 2) síťový provoz (provoz softwaru na firemním serveru)
- 3) vzdálený přístup
- 4) otevřenost různým zařízením (schopnost softwaru pracovat s HW různých výrobců)
- 5) variabilita (možnost přizpůsobení softwaru konkrétním požadavkům ARC)
- 6) neomezenost (možnost napojení neomezeného počtu střežených objektů)
- 7) přehlednost (možnost uživatelského nastavení, např. barev pro jednotlivé druhy událostí)
- 8) podrobnosti a detailnost (systém postupně otevíratelných karet)
- 9) systém by měl obsahovat tlačítko bdělosti operátora se zvukovou signalizací

**Tlačítko bdělosti** (tlačítko mrtvého muže) – je určeno pro testování a zvyšování bdělosti pracovníků ARC. Doba klidu je náhodná v rozsahu 5-20 minut. Po uplynutí této doby vyhlásí tlačítko testovací interval (předpoplach = 20 s), který je indikován pomalým přerušovaným svitem rudé LED a pomalým pípáním bzučáku. Pokud je v tomto časovém intervalu tlačítko bdělosti stlačeno, nastartuje se nová náhodná doba klidu. Pokud dispečer nestiskne tlačítko v průběhu testovacího intervalu je vyhlášen poplach = stav mrtvého (spíše spícího) muže. Tento stav je odeslán např. na mobilní telefon nadřízeného pracovníka a ve vnitřních směrnících jsou stanoveny postihy.

Většina výrobců softwaru pro ARC má vypracovaný **systém školení obsluh**, které je nutno v určité periodě (např. 2 let u společnosti PCO RADOM SECURITY) opakovat. Proškolený dispečer získává osvědčení výrobce, které zvyšuje prestiž ARC ve vztahu k majiteli střeženého objektu. Zároveň výrobci poskytují 24h hotline, aby měl dispečer možnost v případě stavu softwaru, se kterými si neví rady, tento konzultovat se servisním technikem výrobce. Pravidelné upgrade a neustálé vylepšování softwaru vycházející z proseb provozovatelů systému, tedy ARC je dnes již standardem.

Monitorovací software by měl mělo mít ARC **nainstalované na dvou počítačích** umístěných na dispečerském pracovišti, protože tento software nelze tak snadno nainstalovat na jiný počítač v případě poruchy běžně používaného počítače, který navíc pracuje nepřetržitě v režimu 24/365. Data ukládaná do monitorovacího softwaru by měla být také **pravidelně zálohována**, neboť obsahují cenné informace o střežených objektech. Kromě toho by mělo ARC vést též papírovou verzi karet objektů a další dokumentaci o provozu ARC.

**A6 – obr. 2**

**Popište zásady vyhodnocování signálů z bezpečnostních systémů v dohledovém centru. Určete priority řešení událostí podle stavů uvedených na obrazovce.**

Většina softwarů pro dohledová centra umožňuje vlastní nadefinování poplachových stavů a těmto přiřazení priority pro odbavení. Priorita odbavení bývá též barevně odlišena (např. systém semafor – červená nejvyšší stupeň - poplach, žlutá – střední stupeň, kterému je nutno věnovat pozornost dispečera a provést příslušnou akci, zelená – informativní (normální) stav systému. Veškeré akce dispečera se po příjmu informace z objektu odvíjejí podle scénáře dohodnutého se zadavatelem zakázky.

**Červená úroveň**

**Vloupání (poplach loupež)** – došlo k narušení objektu, tedy vstupu do zajištěného objektu bez odjištění systému. Dispečer na místo okamžitě vysílá výjezdovou skupinu (toto vyslání zadává jako reakci na poplach do softwaru), informuje předurčenou osobu (podle karty objektu) a dále se snaží dle možností ověřit pohyb osoby uvnitř objektu (např. poplachovými stavy dalších detektorů a jejich srovnáním na kartě objektu), o čemž informuje výjezdovou skupinu.

**Panic** – tento druh poplachu je přenesen na ARC tehdy, jedná-li oprávněná osoba zadavatele pod nátlakem, např. je-li pachatelem přinucena pod pohrůžkou násilí deaktivovat PTZS. Zadáním speciální klávesy anebo PIN kódu dojde k „tichému“ vyhlášení poplachu typu Panic, ale chování PTZS navenek působí dojmem deaktivace systému. Dispečer kromě vyslání výjezdové skupiny informuje neprodleně Policii České republiky. Majiteli se v takovém případě zpravidla nevolá, protože to může být právě on kdo se „rukojmím“ na objektu.

**Tamper senzor** – pokus o eliminaci detektoru (indikováno v případě otevření krytu detektoru, klávesnice, ústředny, aniž by byl zadán servisní kód, systém přešel do servisního režimu). Činnost dispečera je stejná jako u Vloupání.

**Žlutá úroveň**

**Požár, únik plynu** – detektor kouře anebo úniku plynu hlásí poplachový stav. Dispečer vysílá na objekt výjezdovou skupinu, informuje předurčenou osobu zadavatele a případně Hasičský záchranný sbor a Policii České republiky.

**Překročení mezních teplot prostřední nebo technologie, zapomenutí zapnutí alarmu** – dispečer informuje předurčenou osobu zadavatele. Vyslání výjezdové skupiny je v takovém případě možné v případě, že je taková reakce se zadavatelem dohodnuta a zpravidla kdy má výjezdová skupina klíče od objektu.

**Výpadek napájení** – systémy PTZS na objektu má záložní akumulátor, který by měl být schopen napájet PTZS minimálně 48, optimálně 72 hodin. Dispečer však musí zjistit, zda se jedná o výpadek elektrické energie v regionu, anebo pouze o daný objekt. Dle dohodnutých pravidel informuje předurčenou osobu.

**Zelená úroveň**

**Ukončení akce, pravidelný test** – podle vnitřní směrnice pouze některé události potvrzuje a např. provedení automatického testu objektu sleduje pouze v úrovni jejich pravidelnosti, tedy aby se nestalo, že test rádiově napojeného objektu nebyl proveden již tři dny.

**A7****Popište zásady ochrany osobních údajů při jejich zpracování a vyhodnocování technickými bezpečnostními systémy.**

Zpracování údajů o klientovi, vnější komunikaci ARC a záznamy o úkonech dispečera podléhají zákonu o zpracování osobních údajů:

- 1) musí být ustanoveny zdokumentované postupy definující ukládání, ochranu, oprávněné přemísťování, dobu platnosti a nakládání s údaji,
- 2) musí být vypracován postup pro zacházení, údržbu, ukládání, likvidaci a vedení zákaznických údajů,
- 3) všechny elektronické údaje musí být bezpečně ukládány a musí být zavedeny zálohovací postupy.
- 4) Poskytovatel SIM karet nesmí dál zpracovávat a předávat informace z provozu SIM.

Ochrana osobních údajů pomocí technických bezpečnostních systémů se musí zajišťovat zejména:

- 1) v rámci přenosu poplachového signálu prostřednictvím telefonní nebo rádiové linky
- 2) v počítači dohledového centra.

Informace o tom, kdo např. deaktivoval PTZS klienta dochází pomocí přiřazeného čísla zaměstnance a tudíž při přenosu dat po telefonní nebo rádiové lince nedochází k přenosu osobních údajů. Teprve v softwaru ARC je zaměstnaneckému číslu přiřazeno opět jméno zaměstnance, aby mohl být tento např. dle karty objektu v případě potřeby telefonicky kontaktován.

Pomocí novějších přenosových kódů (např. Contact ID nebo SIA) je možné z objektu na ARC přenášet tisíce informací.

**Struktura formátu CONTACT ID**

Je to formát, který má 15 čísel (OOOO 18 MMMM GG CCC S), kde OOOO v pořadí první čtyři čísla znamenají číslo objektu, 18 dvě čísla jsou identifikace formátu, MMMM čtyři čísla jsou zpráva, GG dvě čísla jsou sekce grupy a CCC tři čísla jsou adresy události. S (neprogramuje se) – kontrolní součet k ověření pravosti zprávy – kontrolní součet všech čísel + S musí být dělitelný 15 beze zbytku (součet všech čísel + S) MOD15=0. Pokud je číslo dělitelné 15 a není potřeba připočítávat je na tuto pozici poslána hodnota F.

**Modemový formát SIA DC-09**

Formát umožňuje přenos více informací najednou během krátkého časového úseku. Pro přenos zpráv se využívá internetový komunikační protokol.

V současné době bezkonkurenční, velmi perspektivní formát svými možnostmi, rychlostí, spolehlivostí a bezpečností přenosu. Umožňuje vícenásobnou identifikaci zdrojů zpráv ID, MAC, IP adresa (identifikace objektu, identifikační číslo přenosového zařízení, IP adresa) a dálkový přístup včetně dálkového ovládání systému s jistotou, že nelze komunikaci zneužít.

Formát odesílané zprávy:

```
<LF><crc16><0LLL>  
<"id protokolu"><seq><Rrcvr><Lpref><#idk>[<pad>|...data...][x... data... ]<časová značka>  
<CR>
```

**A8****Popište zásady ochrany přijímaných informací v dohledovém centru.**

Nejrizikovějším faktorem je vždy člověk. V případě ARC jde tedy zejména o výběr dispečerů, kteří by měli být provozovatelem ARC prověřeni, neboť právě oni budou přicházet do denního kontaktu s velmi citlivými informacemi klientů. Nejenže z karty objektů znají rozmístění a typy jednotlivých detektorů, přijatá provozní a bezpečnostní opatření, ale leckdy mají i osobní znalost objektu (není totiž od věci, když dispečer zná osobně všechny střežené objekty z osobní návštěvy a dokáže si tak lépe představit objekt na který vysílá výjezdovou skupinu).

Dalším opatřením, které může být přijato je zajištění počítače proti exportu jednotlivých karet objektů na externí média (např. USB disky, harddisky apod.). Prosté F5 COPY dokáže v několika sekundách na externí médium přenést prakticky všechny informace o objektech z počítače ARC. Důležité je také zálohování dat v počítači ARC v režimu RAID, ideálně v RAID-5, kdy lze v případě poruchy jednoho harddisku snadno provést jeho výměnu, aniž by ARC přišlo o data, která tento obsahoval.

Software ARC také má v sobě report událostí, kdy jednotlivé události (např. poplach na objektu 5) je zaznamenán do paměti bez možnosti být dispečerem smazán. Také k této události je připojen datum a čas přijetí takové události a všechny následné činnosti dispečera jsou také k této události přiřazovány (např. potvrzení přijetí poplachu, vyslání výjezdové skupiny, přijetí informace od výjezdové skupiny, že dorazila na objekt, apod.) opět s uvedením datumu času a jména dispečera. Tyto reportní záznamy následně mohou sloužit pro prokázání správnosti a oprávněnosti postupu dispečera ARC ve vztahu ke klientovi anebo orgánům činných v trestním řízení.

Všechny hovory dispečera by měly být také zaznamenávány a to, ať již jsou uskutečňovány z mobilního telefonu anebo z radiostanice. Některé ARC dokonce pořizují z prostor ARC 24hodinový videozáznam s možností dálkového přístupu pro majitele ARC, který tak může on-line sledovat činnost dispečera a provoz na ARC. Tím se dá například velmi efektivně zamezit vstupu nepovolaných osob do prostoru ARC a případně dispečerovi prokázat porušení směrnic pro výkon činnosti dispečera ARC.

Při telefonních hovorech anebo radiových relacích se používají kódy (např. ARC se nepředstavuje jako „dohledové centrum“, ale např. jako „HRANOL“, výjezdová skupina jako „BEDNA 1“ a oprávněné osoby zadavatele se hlásí kódem objektu a svým číslem, např. „SRNA 15“). Tím i při odposlechu komunikace mezi ARC – výjezdovou skupinou – zákazníkem, neví neoprávněná osob kdo, s kým komunikuje.

Zajištěny by měly být i vedení anténních svodů vedoucích k radiostanici, aby nemohlo dojít k jejich napadení a odposlouchávání. Stejného zajištění by se mělo dostat i domovním rozvodům pevných telefonních linek.

Činnosti dispečera v souvislosti s ochrannou přijímaných informací by měly být pravidelně podrobovány testům ze strany vedení ARC (např. cíleně pracovník výjezdové skupiny požádá dispečera o poskytnutí informací z karty objektu, aniž by k tomu v té chvíli měl důvod a vše je pozorováno majitelem ARC). Největším nepřítelem je pro dispečera RUTINA, neboť postupně odbourává svou ostražitost a většinu opatření ignoruje.

**SOUBOR TYPOVÝCH SITUACÍ PRO PRAKTICKOU A ÚSTNÍ ČÁST ZKOUŠKY****TÉMA B**

**Organizování činností směřujících k zajištění a obnovení bezpečnosti a ke snížení ztrát na majetku a zdraví osob.**

**B9**

**Na vašem poplachovém přijímacím centru (PPC) se rozsvítil signál – poplach s příznakem únik nebezpečné látky na objektu chemického průmyslu. Zvolte vhodný postup činnosti pro tuto situaci, zdůvodněte její výběr, přivolejte příslušnou odbornou pomoc, popište spolupráci se složkami Integrovaného záchranného systému.**

Dispečer provede přijetí tohoto signálu pomocí softwaru dohledového centra. Otevře si kartu daného objektu, kde má pokyny pro tuto událost pro daný objekt a podle tohoto dál postupuje. Např. vysílá na objekt výjezdovou skupinu, kterou informuje o tom, na který objekt mají vyjíždět a povaze přijatého poplachového hlášení. Neprodleně po vyslání výjezdové skupiny informuje předurčenou osobu/osoby klienta, který sdělí že došlo k vyhlášení poplachu úniku nebezpečné látky na daném objektu. Je-li v kartě objektu jako další krok vyrozumění Integrovaného záchranného systému – vytáčí linku 112 nebo 150 a informuje Hasičský záchranný sbor o vzniku mimořádné události např. takto:

***Dobrý den,***

***Tady je dohledové centrum Best Decision s.r.o., dispečer Petr Žák.***

***Na objektu chemického závodu SPOLANA Neratovice, máme hlášen z objektu A5 – sklad propanbutanu úniku této látky do prostoru. Informovali jsme odpovědné osoby majitele a na objekt vysíláme naši výjezdovou skupinu strážných, kteří vám otevřou bránu do objektu z ulice Nádražní 5, Neratovice. Prosíme pokyny jak dál postupovat.***

Dispečer Hasičského záchranného sboru může dispečerskému pracovišti ARC předat základní pokyny, např. aby zajistili vypnutí hlavního přívodu elektrické energie. Takové informace předává dispečer ARC bezodkladně výjezdové skupině.

Výjezdová skupina po příjezdu na místo by měla o všech podstatných událostech informovat dispečera ARC, např. „BEDNA 1 na místě, otevřena vjezdová brána, právě vjíždí tři vozidla Hasičského záchranného sboru, spz vozidla A1E 32-15, A2S 17-17, A8W 30-30. Jdeme provést vypnutí hlavního přívodu elektrické energie a pak podáme hlášení, BEDNA 1, konec.“

Dispečer ARC průběžně předává informace o průběhu řešení mimořádné události předurčeným osobám klienta a vše zapisuje nejen do softwaru dohledového centra (ve zkrácené verzi), ale také do knihy mimořádných událostí, kde by měl být již popis vlastní události rozváděn do větších detailů. Pokud mají předurčené osoby klienta další požadavky na výjezdovou skupinu, tyto dispečer ARC předává výjezdové skupině a tyto dokumentuje pro případnou fakturaci všech úkonů spojených s výjezdem. Může např. nastat požadavek klienta za zajištění nočního střežení vstupu do závodu bezpečnostní službou. V takovém případě předává požadavek klienta majiteli ARC, který může provozovat také bezpečnostní službu a zajistit mimořádné střežení objektu vlastními silami anebo silami smluvní bezpečnostní služby.

V kartě objektu mohou být pro dispečera ARC také úkoly jako vyrozumět havarijní službu nasmlouvanou klientem. V takovém případě v zadaném pořadí telefonicky vyrozumívá všechny předurčené osoby a sděluje těmto potřebné informace.

Výjezdová skupina pořizuje na vlastním objektu též fotodokumentaci pro případné jednání s pojišťovnou, protože je zpravidla na místě jako první a může se v objektu pohybovat. Po příjezdu výjezdové skupiny provede dispečer ARC přehrání fotografií např. z mobilního telefonu do služebního počítače, případně tyto zašle klientovi emailem.





**B10**

**Na vašem poplachovém přijímacím centru (PPC) se rozsvítí signál – poplach z magnetického detektoru dveří a PIR detektoru uvnitř objektu. Po příjezdu na místo zjistila zásahová skupina vyložené dveře. Zvolte vhodný postup činnosti pro tuto situaci a zdůvodněte její výběr.**

Skutečnost, že oba detektory – magnetický i PIR postupně hlásily poplachový stav, svědčí o tom, že do prostoru objektu vstoupila osoba bez toho, že by deaktivovala PTZS. Dispečer postupuje podle postupu uvedeného v kartě objektu. Zpravidla již při vzniku této události byla informována předurčená osoba klienta. Buď z postupů uvedených v kartě objektu vyplývá, že o přivolání Policie České republiky rozhoduje v takových případech klient anebo má dispečer oprávnění PČR přivolat ihned po ověření, že došlo k vloupání.

Nutnost informovat v první řadě klienta je zejména z důvodu, že některý z jeho zaměstnanců nebo on sám mohl pouze „zapomenout“ deaktivovat PTZS na objektu a vstoupil do zastřeženého objektu, čímž vyvolal poplach.

Vzhledem k vyloženým dveřím do objektu je však zřejmé, že se jedná o násilné vniknutí a je nebezpečí, že pachatel bude uvnitř. Dispečer dá pokyn výjezdové skupině, aby z krytu sledovala vyložené dveře, a vyzoomí Policii České republiky, např. takto:

***Dobrý den,***

***Tady je dohledové centrum Best Decision s.r.o., dispečer Petr Žák.***

***Na objektu Alza, Do Čertous 1, Praha 9 došlo k vloupání do skladu zboží.***

***Naše výjezdová skupina je na místě a zjistila vyložené dveře, přičemž je podezření, že se pachatel může nacházet ještě v objektu.***

***Žádáme vaši součinnost. Brána do objektu je otevřená, naši strážníci zpoza krytu monitorují situaci. Prosíme o instrukce, jak máme dál postupovat.***

Dispečer PČR zpravidla sdělí, že vysílá policejní hlídku/hlídky k prověření situace. Tuto informaci předává okamžitě dispečer ARC výjezdové skupině a předurčené osobě klienta. Požádá též výjezdovou skupinu, aby ho informovala, až PČR přijede na objekt a dále postupovala v součinnosti s nimi.

Po zjištění policisty, zda se v objektu někdo nachází nebo ne, provádí výjezdová skupina fotodokumentaci, zapíše si služební čísla zasahujících příslušníků a např. zajišťuje objekt do příjezdu techniků PČR k zajištění důkazů. Dispečer ARC může následovně zajistit u smluvního dodavatele výměnu vyložených dveří. Zpravidla je požadavek na zajištění objektu do příjezdu opraváře, který předává majiteli ARC, který např. provozuje i vlastní bezpečnostní službu a je schopen tento požadavek zajistit.

Veškeré úkony v souvislosti s řešením této mimořádné události zaznamenává v omezeném rozsahu do softwaru dohledového centra a podrobně pak do knihy mimořádných událostí. Po příjezdu výjezdové skupiny provede stažení fotografií do služebního počítače, případně tyto fotografie odesílá emailem klientovi.

**B11 – obr. 7,8**

V 17:31 jste přijal signál tísňového tlačítka z prodejny, kterou máte dle smlouvy napojenu na dohledové centrum. Na základě signálu vysíláte na místo zásahovou skupinu. Vedoucí skupiny vás vysílačkou informuje o situaci na místě. Dle jeho sdělení zde neznámý pachatel fyzicky napadl prodavačku. Na místě je zraněná prodavačka jeden ze zákazníků. Popište váš následující postup ve vztahu k Policii ČR a IZS. Poučte zásahovou skupinu, jak se má chovat na místě činu.

Dispečer po přijetí informace o výjezdové skupiny vyrozumí zdravotnickou záchrannou službu na lince 155, přičemž jí sdělí co nejvíce informací o zraněné prodavačce, které si vyžádá od výjezdové skupiny. Následně vyrozumí Policii České republiky, kdy těmto sdělí, že je podezření na spáchání trestného činu loupeže např. takto:

*Dobrý den,*

*Tady je dohledové centrum Best Decision s.r.o., dispečer Petr Žák.*

*V prodejně zlatnictví, Melantrichova 3, Praha 1 došlo k loupežnému přepadení.*

*Na místě je naše zásahová jednotka, prodavačka je zraněna a na místě je ještě přítomen svědek.*

*Zdravotní záchrannou službu jsme již informovali a vyjždí na místo.*

*Prosíme o případné pokyny, jak máme dál postupovat.*

Dispečer dále informuje zásahovou skupinu a provádí i její poučení:

**BEDNA 1 zde HRANOL**

**Poskytněte prodavačce první pomoc dle vašich možností. Svědkovi sdělte, ať setrvá do příjezdu Policie České republiky. Záchranka i policisté jsou na cestě, očekávejte je během několika minut.**

**Zapište si jméno, příjmení, adresu a telefonický kontakt na svědka události.**

**Zapište si jméno a příjmení prodavačky.**

**Zajistěte, uzavření prodejny a nepouštějte do jejího prostoru další osoby.**

**Snažte se nezničit stopy na místě činu. Pokud je kamerový záznam, zajistěte kopii záznamu pro PČR a také pro klienta.**

**Zeptejte se záchranářů, do jaké nemocnice případně odvázejí zraněnou prodavačku.**

**Zapište si služební čísla policistů a zeptejte se, z jaké součásti jsou anebo která součást bude tento trestný čin vyšetřovat.**

**Průběžně informujte HRANOL o situaci.**

O veškerých svých úkonech provádí záznam do softwaru dohledového centra ve zkrácené míře a podrobněji zapisuje veškeré podrobnosti do knihy Mimořádných události dohledového centra. Po příjezdu výjezdové skupiny zpět na základnu provede doplnění údajů do obou evidencí, a případně provede převod kamerového záznamu do služebního počítače.

O výsledku vyřešení mimořádné události informuje klienta a případně tomuto zašle fotografie, videozáznam anebo i sumarizované informace o vlastním incidentu.



**B12**

**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.**

Dispečer by měl strážnému v krátkosti vysvětlit podstatu nutné obrany, protože z hlediska trestního zákoníku bude třeba správná aplikace právě ustanovení § 29:

- 1) Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvajících útok na zájem chráněný trestním zákoníkem, není trestným činem.
- 2) Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.

**Dispečer by mu měl poradit asi následující:**

- 1) Při eskalaci konfliktu by si měl přivolat posilu, ať již jiného strážného z objektu (pokud tam samozřejmě nějaký další pracovník je) anebo požádat dispečera ARC o vyslání výjezdové skupiny, pokud se totiž jedná o skupinu klientů je lepší, pokud jsou početně síly alespoň vyrovnány anebo je výhodnější, pokud dojde k přečíslení na straně bezpečnostní agentury. Může též využít možnosti přivolání hlídky městských/obecních strážníků zavoláním na tísňovou linku 156, protože strážník má rozhodně vyšší kompetence než strážný (pracovník bezpečnostní agentury).
- 2) Pokud bude situace dále eskalovat, rozhodně reagovat na slovní výpady (nadávky, urážky) tak že použil donucovací prostředky, hmaty a chvaty sebeobrany aniž by došlo k prvotnímu napadení úřednic nebo jeho samotného ze strany klientů. Nutná obrana totiž předjímá, že musí dojít k útoku anebo tento útok musí alespoň hrozit (např. klient by se napřáhl ve snaze strážného nebo úřednici udeřit).
- 3) Je lepší situaci řešit tak, aby se zabránilo eskalaci konfliktu. Může být třeba zajímavé zareagovat jinak než by to takový člověk čekal. Například: „Pojďte ke mně do kanceláře, a napište stížnost, kterou osobně zanesu řediteli Úřadu práce.“ Tím se může cítit klient vítězem situace, kdy si řekne: „Tak a teď to schytáš, co já napíšu, to si za rámeček nedáš!“ Celá konfliktní situace tím skončí a klient než dopíše stížnost tak „vychladne“. Ideálně pak doprovodte takového klienta až před budovu Úřadu práce, aby se nemohl konflikt znovu vyhrotit, například tím, že potká na chodbě některou úřednici a této začne zase nadávat a ona mu třeba v afektu bude nadávat také.
- 4) Omezit na osobní svobodě můžete jen osobu, u které je podezření, že spáchala trestný čin. Pokud by například klient svým útokem zranil úřednici, máte právní základ na to zakročit a omezit útočníka na osobní svobodě. Poté ale musíte ihned vyrozumět Policii České republiky.
- 5) Pokud budou situaci nakonec řešit strážníci městské/obecní policie nebo policisté PČR, zaznamenejte si jejich služební čísla a zeptejte se jich, z které součásti jsou. Pokud budete předávat osobu omezenou na osobní svobodě, nechte si od příslušníků PČR podepsat v kolik hodin a v jakém stavu jste jim takovou osobu předal.
- 6) Je-li k dispozici záznam z průmyslových kamer, tento zajistěte pro případ vyžádání si ho orgány činnými v trestním řízení anebo právním zástupcem Úřadu práce.
- 7) Pokud by došlo ke zranění některé úřednice, volejte linku 155 a přivolejte této lékařskou pomoc. Do doby jejich příjezdu poskytněte této první pomoc.

**B13 – obr. 8**

Jako pracovník dohledového centra jste vyslal zásahovou skupinu na kontrolu objektu, který dle elektronického zabezpečení vykazuje známky narušení. Po příjezdu na místo vás členové zásahové skupiny informují o tom, že dveře objektu jsou narušeny a otevřeny. Před objektem je uložena na zemi elektronika, zjevně připravená k odcizení. Dle skrytého pozorování se v objektu pohybuje neznámý pachatel. Popište svůj další postup, poučte zásahovou skupinu, jaké je jejich zákonné oprávnění v případě, že by se pachatel pokoušel z místa utéct ještě před příjezdem policie.

Vzhledem ke skutečnosti, že došlo k iniciaci PTZS, vstupní dveře do objektu jsou narušeny a otevřeny a před nimi se nachází připravený lup k odnesení, dispečer vyrozumí na lince 158 Policii České republiky a tuto požádá o vyslání jejich příslušníků na místo události. Zároveň vyrozumí předurčenou osobu klienta a sdělí mu základní fakta o mimořádné události.

**Dispečer provede poučení výjezdové skupiny:**

- 1) Nevstupujte do objektu a počkejte si na pachatele, až bude vycházet, protože je vysoká pravděpodobnost, že si připravený lup bude chtít odnést. Na místo byla přivolána hlídka Policie České republiky. Do jejich příjezdu nepodnikejte nic než případné omezení na osobní svobodě pachatele, který by chtěl utéct.
- 2) V případě, že vám pachatel bude chtít utéci, nesmíte použít střelné zbraně, protože by se nejednalo o zákrok v nutné obraně, protože útok na zájem chráněný zákonem nehrozil ani netrval. Zbraň můžete použít až v okamžiku kdy by vás pachatel začal ohrožovat při omezení osobní svobody např. nožem, apod.
- 3) Při omezení osobní svobody musíte o tomto neprodleně uvědomit Policii České republiky, rozhodně nestačí zavolat pouze na linku 156 – městská/obecní policie. Bude-li potřeba, jste povinni poskytnout osobě, kterou jste omezili na osobní svobodě první pomoc. Nesmíte tuto trýznit ani jinak ponižovat (byť jen slovními urážkami). Při předání policistům ji запиšte jejich služební čísla, zeptejte se, ze které součásti jsou, případně která součást PČR bude toto vloupání vyšetřovat. Je vhodné si též nechat od policistů podepsat záznam o tom v kolik hodin a v jakém stavu jste jim takovou osobu předali.
- 4) Policisty požádejte, aby ve spolupráci s vámi prohledali objekt, zda se v něm nenachází ještě další pachatel.
- 5) Po vlastním incidentu provedte podrobný záznam do Knihy služeb. Bez právního zástupce bezpečnostní agentury nepodepisujte žádný úřední záznam o vaší výpovědi.
- 6) Provedte fotografickou dokumentaci porušených vstupních dveří pomocí vašeho mobilního telefonu anebo fotoaparátu, pokud tento máte ve výbavě vozu.
- 7) Provádějte střežení objektu do vystřídání jiným strážným z bezpečnostní agentury anebo do provedení opravy vstupních dveří montážním technikem, kterého dispečer ARC posílá na místo.
- 8) Po opravě dveří uveďte ústřednu PTZS do střežícího režimu a podejte dispečerovi ARC informaci o tom, že se vracíte na základu.

## B14

**V 19:47 jste přijali přeměřovaný telefonní hovor z vrátnice továrního objektu, ve kterém vám bylo oznámeno, že na objektu je uložen nástražný výbušný systém (NVS). Volající nespécifikoval místo uložení NVS, neuvěděl důvod uložení ani své jméno. Strážný slouží na objektu v danou chvíli sám a je momentálně na obchůzce. Popište, jak budete názorně postupovat.**

Dispečer vyrozumí neprodleně telefonicky na linku 158 Policii České republiky a to z důvodu, že žádná výhrůžka bombou nesmí být podceňena. Na místo okamžitě vysílá výjezdovou skupinu, aby pomohla policistům např. otevřením vjezdové brány anebo vchodových dveří. Důležité je také, zda se v továrně i v této době běžně pracuje (např. továrna pracuje na 3 směny a bude zapotřebí provést evakuaci) anebo se zde mohou zdržovat v této době ještě nějakí úředníci nebo vrcholový management. Informaci o vzniklé mimořádné situaci musí také předat předurčeným osobám klienta.

Dispečer se musí snažit také vyrozumět strážného na továrním objektu. Opakovaně tedy provádí volání na telefonní číslo vrátnice, neboť je předpoklad že se strážný z obchůzky může kdykoliv vrátit. Může též využít např. kontrolního obchůzkového systému, kdy strážný provádí tzv. „čipování“ na jednotlivých bodech objektu a tyto se mohou přenášet automaticky na ARC právě z důvodu ochrany strážného před napadením. Dispečer ARC tak může v kterýkoliv okamžik vědět, v které části objektu se strážný nachází a tuto informaci sdělit výjezdové skupině.

### **Dispečer by měl také provést poučení výjezdové skupiny a posléze též strážného na objektu:**

- 1) Pokud nenaleznete NVS nejste zpravidla oprávněni vyhlásit evakuaci továrny, toto může provést buď Policie ČR anebo odpovědný pracovník klienta.
- 2) Pokud naleznete NVS, tohoto se nedotýkejte. Místo umístění sdělte PČR a popište daný předmět.
- 3) Podle velikosti NVS začněte provádět urychleně evakuaci přilehlých prostor nebo kanceláří a to i v patrech pod a nad místností ve které je uloženo NVS. Zde lze uplatnit ohledně škod ustanovení o krajní nouze dle trestního zákoníku.
- 4) Evakuovaní zaměstnanci ať se shromažďují v bezpečné vzdálenosti od objektu, nikoli přímo pod okny, neboť by mohli být ohroženi padacími střepey z oken budovy anebo padajícími střešními taškami.
- 5) Policistům zapůjčte kartu objektu, kterou máte ve vozidle, anebo jim poskytněte vyžádanou součinnost a řiďte se jejich příkazy.
- 6) Všimněte si všeho podezřelého, neboť pachatelem může být i zaměstnanec továrny anebo tento může sledovat jako divák celé „představení“.

Dispečer provede vypálení zvukového záznamu s osobou, která vyhrožovala bombou, neboť je jisté, že tento bude vyžadován PČR jako důkazní prostředek. Pokud záznamové zařízení nemá k dispozici, provede co nejpodrobnější zápis do knihy mimořádných událostí, kde si zkusí vzpomenout na markanty rozhovoru:

- 1) Byl to muž nebo žena?
- 2) Lze odhadnout jeho věk?
- 3) Měl nějakou vadu řeči (šišlat, koktal) nebo měl cizí přízvuk (róm, rus, ukrajinec...)?
- 4) Byly v pozadí slyšet nějaké charakteristické zvuky (např. projíždějící tramvaj, odbíjení hodin...)?
- 5) Jaké byly poskytnuté informace o umístění bomby?

**B15**

**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. V případě, že bude požár potvrzený, popište pravidla postup při vyhlášení evakuace.**

Dispečer by měl telefonickým dotazem strážnému v továrně nebo předurčené osobě klienta zjistit, zda skutečně v továrně hoří a v jakém rozsahu. Může se např. jednat o planý poplach vzniklý ať již poruchou detektoru anebo vyvolaný jinou událostí požár pouze připomínající, která vyvolala iniciaci detektoru (např. dělníci v rozporu s předpisy kouří v prostoru šaten a vsadí se, zda kouř z cigarety dokáže iniciovat detektor kouře...).

V případě potvrzení požáru neprodleně předává informaci Hasičskému záchrannému sboru na linku 150, na místo vysílá výjezdovou skupinu, a má-li bezpečnostní agentura na objektu své strážné, informuje i tyto. Dále o vzniklé události vyrozumívá předurčeného zaměstnance klienta. Evakuaci může nařídit dispečer pouze za naplnění ustanovení krajní nouze podle ustanovení trestního zákoníku, neboť při nařízené evakuaci mohou vzniknout zastavením výroby značné škody, avšak větší škoda by vznikla např. smrtí některého ze zaměstnanců. Pokud si není jistý právním rámcem nařízení evakuace, požádá o vyhlášení evakuace předurčeného zaměstnance klienta anebo evakuaci vyhlásí velitel zásahu Hasičského záchranného sboru.

V rámci evakuace je zpravidla nutné vypnout hlavní jistič elektrické energie a hlavní uzávěr plynu. V kartě objektu by tyto měly být vyznačeny, a pokud je na objektu strážný, tento musí bezpodmínečně jejich umístění znát. Také by měl strážný znát umístění hydrantů, hasicích přístrojů.

Evakuace spočívá v tom, že je nutné, aby všechny osoby opustili pořádaně objekt a to pomocí únikových cest, které jsou vyznačeny v objektu. Otevírají se buď automaticky anebo prvním kdo jimi projde nouzové východy. Objekt by měl mít zpracován Evakuační plán a Požární poplachové směrnice, které opět strážný musí bezpodmínečně znát. V případě výpadku elektrické energie je zajištěno náhradní osvětlení únikových východu a luminiscenčními tabulkami jsou šipkami označeny doporučené směry opuštění budovy.

Je-li to možné (např. pokud existuje přístupový systém), lze tento využít i na zjištění zda všichni opustili továrnu. Je však nutné, aby všichni, kdo opouštějí budovu, provedli „odčipování“ na přístupovém systému podniku.

Vlastní evakuaci řídí velitel zásahu Hasičského záchranného sboru, který může dávat úkoly všem dalším osobám, tedy i členům výjezdové skupiny a strážnému, kteří by jim měli být plně k dispozici.

Dispečer ARC by měl být v neustálém telefonickém nebo rádiovém kontaktu s výjezdovou skupinou a získávat tak nejnovější informace o vývoji situace. Tyto zaznamenává do softwaru dohledového centra a také do knihy mimořádných událostí, případně tyto informace poskytuje dále předurčené osobě klienta.

**B16 – obr. 2**

Na vašem poplachovém přijímacím centru (PPC) se rozsvítil signál – tísňové tlačítko PANIC. Po příjezdu na místo zjistila zásahová skupina osobu v bezvědomí. Popište ověření základních životních funkcí a zásady poskytování první pomoci. Přivolejte zdravotnickou záchrannou službu a předvedte hovor s dispečerem ZZS.

**Ověření základních životních funkcí**

- 1) **kontrola vědomí** – oslovením, zatřesením, bolestivým podnětem. Pokud postižený nekomunikuje, zkontroluje záchránce dechovou a srdeční aktivitu
- 2) **dechová aktivita** – záchránce zkontroluje ústní dutinu, popř. odstraní cizí tělesa, zakloněním hlavy uvolní dýchací cesty. Pohledem nebo poslechem zjistí, zda postižený dýchá. Pokud postižený nedýchá, zahájí kardiopulmonální resuscitaci (KPR)
- 3) **srdeční aktivita** – ověří nahmatáním tepu na krku na krkavici nebo na zápěstí ruky na radiální tepně. Pokud je však postižený v bezvědomí a nedýchá, nezdržuje se hledáním tepu, ale rovnou zahájí KPR! Pokud je v dosahu Automatizovaný externí defibrilátor (AED) použije je!

KPR provádí stlačováním středu hrudníku do hloubky **minimálně 5-6 cm frekvencí 100-120 kompresí za minutu**. Srdce masíruje s propnutýma rukama přeloženýma zápěstími přes sebe (s propletenými prsty) kývavým pohybem celého těla.

**KPR provádí dokud:**

- postižený se nezačne probouzet a normálně dýchat
- postiženého si nepřevzme ZZS
- nebude úplně vyčerpaný

V rámci první pomoci provede protišoková opatření (5T):

- teplo – zajistí postiženému teplotní komfort (termoizolační folie)
- tekutiny – navlhčí rty kvůli tlumení pocitu žízně, nikdy nedává napít
- ticho – zajistí kolem postiženého klid a uklidňuje ho do příjezdu zdravotníků
- tišení bolesti – znehybní zraněná místa, ošetří poranění
- transport – zajistí odborný transport ZZS. Zdůrazní, že se jedná o postiženého v rozvinutém šoku

Telefonický hovor na linku 155:

**Dobrý den,**

**Tady je dvoučlenná výjezdová skupina bezpečnostní služby Best Decision s.r.o., strážný Petr Žák**

**Objekt prodejny Lidl, ulice Českobrodská 33, Praha 9**

**Muž asi 50 let v bezvědomí, nehmatný puls a nedýchá**

**Podezření na zranění způsobenou jinou osobou**

**Zahájili jsme kardiopulmonální resuscitaci**

**Žádáme o výjezd rychlé zdravotnické pomoci a policie a pokyny jak máme dále postupovat**

Výjezdová skupina po příjezdu ZZS a PČR by si měla opsat spz vozidla ZZS, služební čísla policistů a požádat je, aby společně prošli po odjezdu ZZS objekt aby případně dohledali pachatele, pokud by se ještě zdržoval v objektu. Je dobré vědět která součást PČR bude tento trestný čin vyšetřovat. Po příjezdu na základnu nahlásí dispečerovi ARC všechny podrobnosti, aby tyto zapsal do softwaru dohledového centra a knihy mimořádných událostí.

## SOUBOR TYPOVÝCH SITUACÍ PRO PRAKTICKOU A ÚSTNÍ ČÁST ZKOUŠKY

### TÉMA C

**Vedení dokumentace o provozu dohledového centra, o činnosti spojené s ostrahou, s kontrolami a s poskytovanými službami**

**C17**

**Vyjmenujte provozní dokumentaci dohledového centra a zásahové skupiny. Popište, které informace (dokumenty) musí obsahovat složka střeženého objektu. Zznamenejte průběh řešení poplachu z objektu, kdy je kontaktní osoba telefonicky nedostupná.**

**Provozní dokumentace ARC:**

- 1) **Provozní postupy pro**
  - a) testování
  - b) vstup do ARC a odchod z ARC – nutnost identifikace osob požadujících vstup do ARC předtím než je jim vstup do ARC povolen, musí být prováděn záznam o všech osobách, které navštívily ARC
  - c) správu databází – tyto musí být udržovány výhradně v prostorách ARC
  - d) provozní kontinuitu a nouzové stavy
  - e) evakuační postupy – musí být zpracován detailní plán pokrývající částečnou a úplnou evakuaci a postupy pro návrat a/nebo obnovu následující po evakuaci. Musí být zpracována možnost nouzového vstupu do ARC a veškeré klíče/kódy nebo přístupové karty ke vstupu do ARC musí být bezpečně uloženy a přístupné jen oprávněným osobám
  - f) zpracování signálů – postupy dispečera od jejich přijetí do ukončení akce.
- 2) **Nouzový plán** – v případě vyřazení ARC z činnosti musí být připravený vypracovaný nouzový plán pro vypořádání se s následky. Nouzový plán se musí ošetřovat přiměřeně na základě předvídatelné mimořádné události s potenciálem zhoršení kvality služeb ARC. Opatření, která budou provedena, musí být jasně vymezena a musí se vztahovat na technické a/nebo jiné havárie. Nouzový plán musí obsahovat:
  - a) kontaktní údaje dodavatelů a poskytovatelů služeb schopných provést obnovení při zachování dané služby
  - b) prostředky, kterými budou pokračovat nebo budou obnoveny dodávky služeb
  - c) přezkoumání nouzového plánu ne déle než do šesti měsíců vedením, které musí zdokumentovat a navrhnout všechna nápravná opatření.
- 3) **Kniha mimořádných událostí** – popis všech mimořádných událostí, které dispečer ARC řešil
- 4) **Provozní kniha ARC** – slouží k zaznamenávání průběhu služby dispečera, obsahuje žádosti klientů o změnu způsobu střežení, výdej a příjem klíčů
- 5) **Kniha zbraní a střeliva** – eviduje vydávané služební zbraně a střelivo členům výjezdové skupiny pokud má bezpečnostní služba zbrojní licenci a strážní zbrojní průkazy skupiny „D“
- 6) **Kniha příchodů, odchodů do a z ARC** – zde se evidují vstupy veškerých osob na dispečerské pracoviště ARC, odchody, důvody a oprávnění ke vstupu
- 7) **Kniha závad** – eviduje veškeré závady na vybavení dispečerského pracoviště, rozhodnutí vedení o jejich řešení a případně přijatá opatření k nápravě
- 8) **Kniha jízdy** – v ní eviduje výjezdová skupina veškeré jízdy provedené služebním vozidlem, tankování pohonných hmot

V případě, že se dispečer telefonicky nedovolá předurčené osobě má zpravidla další (náhradní) kontakt na osobu, kterou má v takovém případě kontaktovat. I přestože se takové osobě dovolá, provádí dle směrnice několikrát volání na telefon předurčené osoby a této zasílá SMS.



Záznam v softwaru dohledové centra by mohl mít např. takovouto podobu:

**17:06 voláno p. Žemlička, telefon nedostupný**

**17:07 voláno p. Černému, náhradní osobě, informace předány**

**17:10 zaslána p. Žemličkovi SMS**



C18

**Zdůvodněte význam vedení dokumentace o provozu dohledového centra. Vysvětlete, jak dlouho musí být záznamy uchovávány a popište zásady a ochrany zpracovávání osobních údajů.**

Oprávnění ARC zpracovávat osobní údaje je dáno ustanovením § 5 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a to pro splnění úkolů prováděných ve veřejném zájmu, kterými je správce pověřen. Pověření ke zpracování osobních údajů dává ARC klient, se kterým uzavírá bezpečnostní agentura smlouvu. Většina informací které ARC zpracovává, slouží pro zajištění veřejného pořádku a vnitřní bezpečnosti, předcházení, vyhledávání nebo odhalování trestné činnosti, stíhání trestných činů.

**Dokumentace ACR následně slouží:**

- 1) jako **důkazní prostředek v případech spáchání trestného činu**, kdy jsou informace získané např. z PTZS (čas vloupání, pohyb pachatele po objektu, fotografie pachatele z PIR detektoru s kamerou apod.) využity orgány činnými v trestním řízení k objasnění trestné činnosti a následném usvědčení pachatele. Klientovi se tak může dostat satisfakce v podobě nařízené náhrady škody pachatelem. Pokud je navíc pachatel zadržen výjezdovou skupinou přímo na místě činu, řadě škod, které by mohl způsobit se může zabránit a také tento fakt může působit preventivně, neboť závadové osoby si informaci o dobře strážném objektu mezi sebou předají a tomuto se raději vyhnou.
- 2) jako **důkazní prostředek pro jednání s pojišťovnou o náhradě škody**. Pojistné smlouvy často obsahují tzv. výluky z pojištění a mají snahu případnou škodu zařadit pod takovou výlukou, kdy nemusí pojišťovna plnit vůbec anebo pojistné plnění je jen částečné.
- 3) jako **důkazní prostředek v pracovněprávních sporech**, kdy je zaměstnanci předepsána náhrada škody, kterou způsobil porušením pracovněprávních povinností, nedbalostí anebo dokonce úmyslně s cílem poškodit zaměstnavatele. Díky přístupovým a kamerovým systémům lze například provést zadokumentování předmětné události a usvědčit zaměstnance z nezákonného chování.
- 4) jako **důkazní prostředek, že dispečer ARC a členové výjezdové skupiny postupovali v souladu s vnitřními směrnici bezpečnostní služby** a pokynů klienta. Jsou časté případy, kdy klient v případě neúspěchu náhrady škody od své pojišťovny chce škodu uplatňovat po bezpečnostní službě z titulu zanedbání povinností vyplývajících ze smluvního vztahu anebo okamžitého rozvázání smluvního vztahu pro hrubé porušení povinností ze strany bezpečnostní služby.
- 5) **k vlastnímu vyhodnocování činnosti ARC**, hledání efektivnějších způsobů řešení, provádění různých analýz, statistik, cenotvorbě apod.

Doby, po kterou mají být osobní údaje anebo jiné údaje uchovávány zpravidla vychází ze smluvního ujednání mezi bezpečnostní agenturou a klientem. Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v ustanovení § 25 odst. 1 písm. c uvádí: „uchovává osobní údaje v podobě umožňující identifikaci subjektu údajů jen po dobu nezbytnou k dosažení účelu jejich zpracování.“ Je tedy zřejmé, že dojde-li k rozvázání smluvního vztahu mezi bezpečnostní agenturou a klientem, měla by bezpečnostní služba a tedy i ARC provést výmaz všech osobních údajů, které o klientovi vede. Tedy mělo by dojít např. ke skartaci karty objektu i výmazu objektu a předurčených osob ze softwaru dohledového centra.



**C19 – obr. 9**

**Zdůvodněte význam vedení dokumentace o mimořádných událostech. Vysvětlete, podle jakého dokumentu budete postupovat při řešení poplachu a jaké údaje musí obsahovat záznam o incidentu.**

Dokumentace o mimořádných událostech slouží ke konkretizaci průběhu mimořádné události, přijatých opatření dispečerem a členy výjezdové skupiny ARC na místě incidentu. V softwaru dohledového centra jsou informace o mimořádné události obsaženy jen ve stručné podobě a nemohly by tak poskytnout plnohodnotnou informaci o tom, co se skutečně na místě vzniku mimořádné události stalo. Paměť člověka bohužel dlouhodobě neudrží všechny informace, ale při „připomenutí“ si události z dobře sepsaného záznamu mu dokáže paměť poměrně dobře „vrátit“. Zejména mimořádné události a jejich následné vyšetřování a projednávání před soudem vyžadují, aby informace o mimořádné události byly dobře zadokumentovány.

**Při řešení poplachu se bude dispečer řídit zejména podle:**

- 1) závazných právních norem České republiky (zákony, vládní nařízení, vyhlášky), které mají nejvyšší právní sílu a jakákoliv činnost dispečera ani členů výjezdové skupiny nesmí být v rozporu s nimi. Např. člen výjezdové skupiny může použít proti pachateli střelné zbraně pouze, jsou-li naplněny podmínky nutné obrany a nikoli na základě přání klienta, který požaduje např. „zastřelte každého kdo mi bude krást v mojí firmě!“
- 2) postupů dohodnutých s klientem. Např. klient si může vymínit, že pokud je při krádeži přistižen vlastní zaměstnanec, bude dispečer nejdříve informovat předurčenou osobu klienta a teprve s jeho souhlasem bude informovat Policii České republiky. Přitom se jedná o naprosto legitimní postup, který není v rozporu s obecně závaznými právními normami České republiky.
- 3) Svého nejlepšího vědomí a svědomí, neboť všechny situace nemohou být v zákonech a vnitropodnikových směrnících popsány. Umění improvizace je tak velmi dobrá vlastnost dispečera, který v daný okamžik musí mít i dost rozhodnosti v tom, aby během několika sekund správně rozhodl o způsobu řešení vzniklé mimořádné události. Zde je nejlepším pomocníkem dlouholetá praxe, zkušenosti, pravidelný výcvik a soustavné vzdělávání dispečerů v oblasti bezpečnosti.

**Záznam o incidentu musí obsahovat informace zejména:**

- a) datum a čas vzniku mimořádné události
- b) jména osob, které se na řešení mimořádné události podíleli
- c) přehled o vyrozuměných osobách, technických službách apod.
- d) služební čísla zasahujících policistů PČR a název součásti která tuto vyšetřovala
- e) podrobný popis události (co nejdetailnější)
- f) je-li k dispozici tak fotodokumentaci z místa jejího vzniku anebo videozáznam
- g) přijatá opatření k zajištění objektu, provedených oprav
- h) datum a čas ukončení mimořádné události

**C20 – obr. 10**

**Zdůvodněte význam vedení dokumentace o pochůzkové činnosti. Vysvětlete, jaké údaje budete kontrolovat ve výstupu z pochůzkového systému.**

Pochůzková činnost je jednou z preventivních činností bezpečnostní služby. Strážný má za povinnost zpravidla několikrát během své služby provést obchůzkou kontrolu střeženého objektu. Obchůzky se mají provádět v nepravidelných intervalech a trasy obchůzky se mají nahodile měnit. Aby mohla být obchůzka kontrolována vedoucími pracovníky, je vhodné na různá místa umístit čipy, které musí strážný načíst do speciálního zařízení a následně může dojít vedoucím k jejich vyhodnocení. Nejmodernější systémy kontroly obchůzek dokážou při načtení čipu tuto informaci předat on-line k vyhodnocení. Je tak možné např. při přerušení obchůzky vyhlásit poplach a dispečer ARC začne zjišťovat, proč strážný nedošel na další kontrolní bod a je-li to nutné vyslat na objekt výjezdovou skupinu.

Průkaznost správně prováděných obchůzek slouží především vůči klientovi, že ostraha je prováděna dle dohodnutých pravidel a fakturace služeb bezpečnostní agentury je tak plně oprávněná. Také zaměstnavatel při vyhodnocení četnosti obchůzek a správnosti jejich provedení má informaci, že daný strážný skutečně vykonává činnosti, za které je jím placen.

**Výstup z pochůzkového systému umožňuje kontrolu:**

- 1) strážný v rámci obchůzky prošel všechna předepsaná místa, což potvrzuje, že provedl načtení všech čipů, které má na trase obchůzky stanoveny
- 2) délky obchůzky, tedy že strážný skutečně obešel pěšky všechna kontrolovaná místa a nepoužil například v objektu firmy skladující lešení svůj osobní automobil pro ulehčení si obchůzky a zase naopak, aby obchůzka netrvala zbytečně dlouho (např. strážný sedí několik desítek minut na lavičce)
- 3) počtu vykonaných obchůzek na pracovní směnu
- 4) správného pořadí jednotlivých kontrolovaných míst. Strážný může mít předem stanoveno několik variant tras své obchůzky a je povinen tyto varianty střídát, ale danou variantu musí dodržet (nemůže tedy chodit po střeženém objektu křížem krážem, jak ho to napadne, třeba jen proto, že je venku hezky a jemu se nechce trávit čas na vrátnici)
- 5) zjištění, který strážný obchůzku vykonal (v případě, že je na objektu dvojice strážných musí obchůzku provádět vždy určený strážný)
- 6) on-line a možnost pro dispečera vyhlásit poplach a vyslat na objekt výjezdovou skupinu pokud nastane na objektu mimořádná událost (např. strážný v časovém limitu nenačte další čip). Mnohdy totiž objekty jsou střeženy pouze jedním strážným
- 7) klientem o kvalitě sjednané obchůzkové činnosti
- 8) kde se strážný nacházel v době vzniku mimořádné události, např. na druhé straně rozsáhlého areálu dojde k vloupání do objektu

Moderní software dokáže automaticky vyhodnotit kvalitu provedené obchůzky a pokud tato splňuje nastavené (požadované) parametry napíše např. OBCHŮZKA č. 1 strážný 3 – O.K. Tím se vedoucí nemusí zatěžovat detailní kontrolou obchůzky, na které strážný načel např. 20 čipů. Zavedení kontrol obchůzek přispívá k vyšší kázní strážných v jejich provádění a tím i k vyšší míře kvality zabezpečení daného objektu.

**C21**

**V 23:30 jste přijal signál tísňového tlačítka z objektu rodinného domu, který máte dle smlouvy napojen na dohledové centrum. Na základě signálu vysíláte na místo zásahovou skupinu. Vedoucí skupiny vás vysílačkou informuje o situaci na místě. Dle jeho sdělení jsou v objektu vylomené dveře a v objektu se nikdo nenachází. Majitel domu je telefonicky nedostupný. Popište váš následující postup a proveďte zaznamenání této události do provozní knihy.**

V případě stisknutí tísňového (panic) tlačítka musí dispečer vycházet z předpokladu, že majitel objektu byl překvapen pachatelem a tímto zraněn. Dispečer dá pokyn výjezdové skupině, aby s nejvyšší mírou opatrnosti prohledala objekt a snažila se najít zraněného majitele objektu. Zároveň přivolává Policii České republiky, pokud to nemá výslovně zakázáno od klienta. Pokud členové výjezdové skupiny naleznou zraněného majitele objektu, vyrozumí dispečer také zdravotnickou záchrannou službu, pokud si to vyžaduje situace (nevolá např. v případě, že výjezdová skupina nalezne majitelem objektu pouze spoutaného s roubíkem v ústech avšak bez známek dalšího zranění). Výjezdová skupina průběžně o situaci informuje dispečera ARC. V případě potřeby poskytují do příjezdu ZZS zraněnému majiteli objektu první pomoc.

Členové výjezdové skupiny si zaznamenají služební čísla příslušníků PČR a zjistí jaká součást PČR bude tento případ vyšetřovat a požádají je o prověření, zda se v objektu a v jeho blízkosti náhodou ještě nezdržuje pachatel.

Dispečer vyrozumí technickou službu a požádá o provedení opravy vylomených dveří a výměnu zámku. Do doby opravy zajišťuje výjezdová skupina střežení objektu. Pokud by oprava nebyla možná, dispečer postupuje podle pokynů a případně přivolává na střežení objektu strážného, který drží doma hotovost. Také je možná varianta, kdy jeden z členů výjezdové skupiny zůstává na místě a druhý se se služebním vozidlem vrací na základnu.

**Záznam události do provozní knihy může vypadat takto:**

- 23:30 – signál tísňového tlačítka Panic z objektu 26
- 23:31 – vysílána na objekt výjezdová skupina (p. Marek a p. Krejza)
- 23:32 – telefonicky kontaktován majitel objektu (p. Novotný) – nedostupný
- 23:33 – vyrozuměna Policie České republiky
- 23:40 – příjezd výjezdové skupiny na objekt – hlášeno vylomení dveří
- 23:41 – vyrozuměna technická služba – žádost o opravu dveří a výměnu zámku
- 23:42 – nalezen svázaný majitel objektu s roubíkem v ústech
- 23:45 – příjezd hlídky PČR (služební čísla 50230, 50107, MO Praha Pankrác)
- 00:10 – příjezd techniků PČR
- 00:25 – příjezd technické služby (p. Novotný – AB SERVIS s.r.o.)
- 00:40 – odjezd příslušníků PČR
- 01:02 – odjezd technické služby
- 01:05 – PTZS uvedena do režimu částečného střežení (plášť budovy)
- 01:06 – odjezd výjezdové skupiny na základnu
- 01:12 – příjezd výjezdové skupiny na základnu, konec akce

**C22 – obr. 4, 5, 6**

**Popište a zdůvodněte, které informace musí obsahovat karta objektu. Popište zásady ochrany osobních údajů a řízeného přístupu na pracoviště poplachového přijímacího centra.**

Karta objektu by měla obsahovat následující údaje:

- 1) číselné označení objektu (dle nastavení přenosových protokolů), název, adresa, telefonické kontakty na objekt (např. recepce)
- 2) mapový výřez s vyznačením polohy objektu s vyznačením možných příjezdových tras, poloha dle GPS souřadnic
- 3) jméno, příjmení, heslo pro všechny předurčené osoby pro různé typy mimořádných událostí
- 4) scénáře pro řešení mimořádných událostí (komu volat, jaký postup zvolit...)
- 5) režimy střežení (např. režim pro všední den, víkend, státní svátek apod.)
- 6) běžné povinnosti (např. provedení noční fyzické kontroly výjezdovou skupinou, zakódování v předepsaný čas...)
- 7) schéma rozmístění jednotlivých detektorů na objektu s jejich číselným označením dle přenosového protokolu

Ve směrnici pro řízení vstupu a výstupu do a z ARC musí být přesně specifikováno které osoby a z jakých důvodů mají povolen vstup na dispečerské pracoviště. Ideálně je, když oprávněné osoby mají přístupové karty. Před otevřením dveří by měli zvonkem o chystaném vstupu do prostoru dispečerského pracoviště o tomto uvědomit dispečera a interkomem mu sdělit důvod své návštěvy. Teprve poté se musí identifikovat kartou a PIN kódem, kterým autentizují že jsou to skutečně oni a dojde k otevření dveří.

Pokud je plánovaná např. údržba softwaru, hardwaru, oprava lednice apod. měl by o tomto být v dostatečném předstihu odpovědnými zaměstnanci bezpečnostní agentury informován dispečer ARC, který případně tuto informaci předá přebírajícímu dispečerovi z další směny a zaznamená do provozní knihy dohledového centra. Při příchodu takové osoby zkontroluje pomocí okénka jeho služební průkaz a teprve poté ho vpustí do prostoru dispečerského pracoviště.

Vstup a výstup všech osoby by měl být dokumentován.

Ochrana osobních údajů spočívá v tom, že všechny papírové karty objektů, ve kterých se osobní údaje nacházejí, jsou uzamčeny v plechové skříni a je s nimi pracováno pouze vyžaduje-li to situace. Software dohledového centra obsahující osobní údaje musí mít systém řízení přístupu, kdy se do systému musí vždy přihlásit službu konající dispečer a veškeré akce jsou následně monitorovány a je k nim přiřazován osobní kód dispečera. Dispečerům by mělo být zakázáno připojovat k počítači externí záznamové zařízení (např. USB, externí harddisk apod.).

Pravidelně by též mělo docházet k aktualizaci všech osobních údajů klientů, aby byly zpracovávány pouze pravdivé osobní údaje a tyto byly následně použitelné při vzniku mimořádných událostí. ARC by mělo zpracovávat výhradně osobní údaje, které jsou potřebné k zajištění všech smluvních činností dohodnutých s klientem. V případě, že klient vypoví smlouvu, vedení bezpečnostní služby provozující ARC by mělo provést skartaci karty objektu a provést výmaz údajů ze softwaru dohledového centra. Dispečerů a členové výjezdové skupiny také mají zakázáno sdělovat neoprávněným osobám osobní údaje, které se dozvěděli z provozní dokumentace anebo softwaru ARC.

**C23**

**Popište způsob převzetí směny při nástupu na směnu v poplachovém přijímacím centru. Provedte zápis do služební knihy. Vyjmenujte skutečnosti, se kterými se při převzetí směny musíte seznámit.**

Na směnu by měl nový dispečer přijít alespoň 15 minut před jejím začátkem. U vchodu do prostoru ARC se přesvědčí, zda se v jeho blízkosti nenacházejí jiné osoby, zazvoní (tím upozorní na svůj vstup stávajícího dispečera), interkomem mu sdělí, že ho jde vystřídat, přiloží přístupovou kartu a svoji identitu autorizuje zadáním PIN kódu na klávesnici. Po otevření dveří vstupuje na dispečerské pracoviště a tyto za sebou ihned uzavírá.

Je-li vyžadován výkon služby v uniformě, převlékne se, do lednice si uloží přinesené potraviny a teprve poté je zahájen proces předání směny. Končící dispečer by ho měl slovně seznámit se všemi okolnostmi, které jsou důležité pro novou směnu (zejména s požadavky klientů na úpravu režimu střežení, plánovaném příchodu pracovníka údržby apod.). Nastupující dispečer si prostuduje provozní knihu dohledového centra a zápis v ní uvedené. Následně provede nový dispečer kontrolu vybavení ARC, které bude od předávajícího dispečera přebírat a je-li vše v pořádku, podepíše toto převzetí do provozní knihy dohledového centra.

Po administrativních úkonech usedne za počítač dispečerského pracoviště a projde si report událostí předcházející směny. Pokud je potřeba tak mu k některým stavům podá ještě odcházivší dispečer vysvětlení (např. nefunkční detektor na objektu 036). Teprve má-li nový dispečer veškeré potřebné informace a se vším podstatným je obeznámen může končící dispečer opustit dispečerské pracoviště. Jeho odchod je zaznamenán v knize vstupů a výstupů do a z ARC. Převzetí služby potvrdí příslušným způsobem také v softwaru dohledového pracoviště. Má-li povinnost, odesílá např. též SMS o převzetí služby majiteli bezpečnostní služby.

Pokud dochází ve stejném čase i k výměně členů výjezdové skupiny, provede dispečer ověření, zda-li oba noví její členové skutečně nastoupili směnu. Pokud tomu tak není, zpravidla jeden nebo oba členové z předcházející směny musí zůstat do doby jejich vystřídání. Dispečer však musí prověřit důvod, proč jeden/dva noví členové výjezdové skupiny nenastoupili službu a případně dle směrnice zajistit záskok. Není možné, aby dispečer zůstal bez členů výjezdové skupiny.

**Zápis v provozní knize dohledové centra:**

Níže podepsaní potvrzují řádné převzetí služby dispečera ARC a kompletnost a funkčnost veškerého vybavení dle seznamu:

Služba předána dne: 16. dubna 2020 v 7:05 hodin.

Předávající:  
Bc. Petr Žák, DiS.

Přebírající:  
Ing. Milan Říha

A oba dispečeri připojí na svá jména podpisy.

**C24**

**Popište zásady ochrany osobních údajů klienta, kterému jsou poskytovány služby dohledového centra.**

Pracoviště ARC nepracuje s velkým množstvím osobních údajů. Zpravidla se jedná pouze o jména, příjmení, tituly, trvalým bydlištěm, telefonem a emailem osob předurčených k řešení různých situací, které vzniknou na střeženém objektu a které musí dispečer ARC řešit. Přesto se dle GDPR a zákona o zpracování osobních údajů jedná o osobní údaj, protože pomocí něho lze identifikovat danou osobu. Každé takové předurčené osobě by měl být přidělen identifikační kód (rozhodně ne rodné číslo), který se bude při telefonickém hovoru identifikovat. Majitel střeženého objektu tak má možnost telefonicky požádat ARC o jiný režim střežení v daném dni, protože např. budou prováděny na objektu opravy a nutné deaktivovat po část dne určité detektory.

Počítač, na kterém je provozován software ARC by měl obsahovat antivirový program, který se bude průběžně aktualizovat (tudíž by měl mít provozovatel ARC zaplacenou příslušnou licenci) a firewall. Také by telefonní linka, pomocí které je počítač připojen na Internet, měla mít pevnou IP adresu a nastaveno bezpečnostní pravidlo, že připojit se vzdáleně do systému mohou jen uživatelé také z předem definovaných pevných IP adres. Možnosti pro hackerské útoky by měly být sníženy na minimum.

Vzhledem ke skutečnosti, že karty objektů obsahující osobní údaje předurčených osob má ARC také v papírové podobě, tyto by měly být umístěny např. do uzamykatelné ocelové skříně, od které má klíč pouze dispečer a pokud s nimi aktuálně nepracuje (tyto karty má zdigitalizované v počítači) tak by tato skříň měla být uzamčena.

Dalším neméně účinným opatřením je řízení přístupu osob do ARC. Přístup na dispečerské pracoviště by měli mít pouze dispečeri a statutární zástupci ARC. K vydávání klíčů od služebních automobilů, knih jízd, dokumentace pro výjezdové skupiny, případně náhradního vybavení (pouta, obušek, svítilna apod.) by mělo docházet okénkem ve dveřích ARC, nikoli vstupem pracovníků výjezdové skupiny do prostoru ARC.

Uchování osobních údajů klienta trvá po celou dobu platnosti smlouvy o poskytování služeb. Provozní údaje o komunikaci ARC s objektem se doporučuje uchovávat nejméně po dobu tří měsíců. Kniha mimořádných událostí se archivuje minimálně po dobu 2 let od poslední do ní zapsané události. Pokud je třeba smazat údaje důvěrné povahy, jejich odstranění musí být provedeno v souladu s normou EN 15713. Ta uvádí doporučení pro správu a kontrolu likvidace důvěrných informací, pro zajištění, že tento materiál je likvidován bezpečně a řádně. Zákazník má právo požadovat vymazání osobních údajů z databáze ARC (rozumí se údaje, které dobrovolně poskytl).

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce v ustanovení § 276 odst. 3 vymezuje, že:  
„**Důvěrnou informací** se rozumí informace, jejíž poskytnutí může ohrozit nebo poškodit činnost zaměstnavatele nebo porušit oprávněné zájmy zaměstnavatele nebo zaměstnanců. Za důvěrnou informaci se nepovažuje informace, kterou je zaměstnavatel povinen sdělit, projednat nebo zveřejnit podle tohoto zákona nebo zvláštního právního předpisu.“



## **SOUBOR TYPOVÝCH SITUACÍ PRO PRAKTICKOU A ÚSTNÍ ČÁST ZKOUŠKY**

### **TÉMA D**

#### **Organizování činností a výjezdů zásahových jednotek se zaměřením na komunikaci a předávání informací při organizování zásahů na narušených objektech**

##### **D25**

**Z připojeného objektu herny je hlášen poplach tísňovým tlačítkem. Herna má smluvně zajištěnou asistenci zásahové skupiny při stisku daného tlačítka. V objektu je připojená pevná linka, na kterou máte telefonní kontakt. Popište, jak budete postupovat.**

Dispečer po přijetí tísňového hlášení z objektu herny okamžitě vysílá výjezdovou skupinu. Následně se snaží telefonicky ověřit, zda se nejedná o planý poplach. Pro ověření jsou s odpovědnými pracovníky herny dohodnuta hesla, aby tito mohli odpovědět pod nátlakem tak, aby nezbudili pozornost případného pachatele, např. loupežného přepadení („U nás je všechno O.K. – může znamenat jednáme pod nátlakem). Pokud by došlo k prokázání stisknutí tísňového tlačítka omylem, dispečer okamžitě odvolá výjezdovou skupinu zpět na základnu. Obdrží-li bližší informace o stavu v herně, tyto předává výjezdové skupině, aby věděla, jaký typ zásahu má očekávat. Veškeré získané informace zapisuje dispečer do knihy mimořádných událostí.

Výjezdová skupina po dojezdu na objekt oznámí tuto skutečnost dispečerovi a velmi opatrně vstupuje do objektu herny. Přitom je zapotřebí si všimnout též vozidel zaparkovaných před hernou, zejména zda v některém z nich není ve vozidle osoba, která by mohla „dělat zed“ pachatelům. V herně se může jednat například o následující typy událostí:

- 1) **loupežné přepadení** – obsluha herny je pod hrozbou násilí přinucena vydat hotovost nebo zboží (cigarety, alkohol apod.). Po zjištění výjezdové skupiny, že jsou pachatelé ještě na místě, okamžitě vyrozumívají Policii České republiky a zpoza krytu sledují východ z herny.
- 2) **loupežné přepadení** – pachatelé již objekt herny opustili, obsluha herny je zraněná. Výjezdová skupina vyrozumívá linku 155 – ZZS a 158 – PČR, protože se jedná o trestní čin loupež případně ublížení na zdraví. V tomto případě má volání na tísňové linky přednost před voláním majiteli herny. Snaží se pracovníci herny poskytnout první pomoc do příjezdu rychlé záchrané služby a zajistit hernu proti zničení důkazů a zajištění (udržení) svědků události do příjezdu policistů. Pokud je k dispozici videozáznam, provedou pro příjezdu policistů stažení videozáznamu a jeho předání policistům k možné identifikaci pachatelů. Majitele vyrozumívá zpravidla již dispečer. Výjezdová skupina by měla získat informaci o tom, která součást PČR bude tento trestný čin vyšetřovat. Nadále jeden člen výjezdové skupiny může zajišťovat objekt do příchodu jiného odpovědného pracovníka herny.
- 3) **obtížný zákazník nebo násilník**, např. zákazník slovně nebo fyzicky napadá obsluhu herny. Na základě pokynu obsluhy herny buď vyvedou takového zákazníka mimo objekt herny, anebo v případě že tento zranil obsluhu herny, tohoto omezí na osobní svobodě a okamžitě vyrozumí Policii České republiky a vše nahlásí dispečerovi. Opět se v takovém případě snaží zajistit svědky události a případný videozáznam dokumentující celý incident.
- 4) **zdravotní problémy obsluhy herny** – pracovníci herny se udělalo špatně a potřebuje buď odvést k lékaři anebo zavolat zdravotnickou záchranou službu. V takovém případě jeden člen výjezdové skupiny zajišťuje hernu, kdy požádá hosty, aby ukončili svoje hry, případně uhradili svoji útratu a opustili hernu a druhý člen výjezdové skupiny např. odveze obsluhu herny k lékaři anebo vyrozumívá ZZS. Vše průběžně hlásí dispečerovi, který vyrozumívá majitele herny a žádá o



další instrukce (zda např. tento pošle jiného zaměstnance, anebo např. přijede sám uzavřít hernu).

- 5) **opilá obsluha herny** – v takovém případě není vhodné jakkoliv tomuto nadávat anebo se mu cokoli snažit vysvětlovat. Výjezdová skupina informuje dispečera, který vyrozumí majitele herny a žádá o další instrukce (např. výměna zaměstnance anebo jeho vlastní příjezd za účelem uzavření provozovny). Z hlediska následného pracovněprávního řešení porušení pracovní kázně mohou (pokud jsou k tomu smluvně kompetentní) provést o takové osoby test na alkohol a zaznamenat výši naměřených hodnot.



**D26**

**Na vámi střeženém objektu byl detekován poplach, který byl přenesen na vaše poplachové přijímací centrum (PPC). Klient, kterého jste měli dle bezpečnostní dokumentace kontaktovat, je nedostupný a žádné další číslo nevedl. Vlastník rodinného domu má smluvně zajištěnu službu zásahové skupiny. Vozy vaší zásahové jednotky nejsou vybaveny GPS navigací pro automatický přenos souřadnic. Popište, jak budete postupovat a komunikovat se zásahovou jednotkou.**

Dispečer okamžitě vysílá výjezdovou skupinu na daný objekt a stále se pokouší dovolat telefonicky klientovi uvedeného v kartě objektu. Výjezdová skupina po příjezdu na místo oznámí tuto skutečnost dispečerovi. Následně by měla výjezdová skupina provést obhlídku rodinného domu, zda nedošlo k vloupání do objektu. Nenajdou-li znaky vloupání do objektu, mohou použít zvonek pro zjištění, zda je majitel objektu doma a stisk tísňové tlačítka například omylem. Pokud by skutečně majitel objektu vyšel ven, zeptají se ho na heslo pro odvolání poplachu, neboť tohoto nemusí osobně znát. Po pozitivní identifikaci klienta a zjištění, že se jednalo o planý poplach, toto oznámí dispečerovi a vrátí se zpět na základnu.

V případě, že při obhlídce objektu zjistí jeho narušení, vyrozumí o této skutečnosti dispečera a následně postupují podle karty objektu. Zpravidla je přivolána hlídka Policie České republiky a společně s nimi provedou prohlídku objektu. V případě že by např. slyšeli sténání osoby uvnitř objektu a hrozí-li nebezpečí z prodlení, vstupují do objektu ještě před příjezdem hlídky PČR, o této skutečnosti však informují dispečera a tento informaci předává operačnímu důstojníkovi PČR, aby se informace o vstupu pracovníků výjezdové skupiny dostala k zasahujícím policistům a nedošlo tak k záměně bezpečnostních pracovníků za pachatele. Najde-li výjezdová skupina zraněného klienta, snaží se mu poskytnout první pomoc, vyrozumívají na lince 155 – Zdravotnickou záchrannou službu a dispečera. Musí však dbát opatrnosti, protože pachatelé se mohou ještě nacházet v objektu. Po příjezdu policistů je nutné propátrat celý objekt, zda se zde nenachází pachatelé anebo ještě jiné zraněné osoby. Vše je zapotřebí dokumentovat a od policistů získat informaci, která součást PČR bude pověřena vyšetřováním.

Pokud je klient zdravotníky odvezen a policisté ukončí své služební úkony a také odjíždějí, je nutné zajistit objekt. Dispečer zpravidla vyrozumí některou smluvní servisní organizaci, aby na objektu např. opravila vstupní dveře a provedla výměnu zámku anebo vložky. Následně je pak objekt uzamčen, klíče pracovníci výjezdové skupiny předají dispečerovi a např. společně tyto zapečetí do obálky a opatří všichni svými podpisy. Obálka s klíči je předána klientovi anebo zástupci klienta.

Dispečer s výjezdovou skupinou zpravidla komunikuje prostřednictvím mobilních telefonů, zřídka vysílací rádiovou stanicí. Je možné v rámci dispečerského pracoviště zajišťovat nahrávání celé komunikace. Dispečer provádí podrobný zápis do knihy mimořádných událostí a do počítačového softwaru ve zkrácené verzi. Dispečer také může od výjezdové skupiny přebírat fotografie anebo videozáznam z vlastního objektu a další informace, které výjezdová skupina na objektu zjistila nebo zajistila.

Stavových událostí na objektu může být celá řada. Např. na objektu mohl vzniknout požár, klientovi se udělalo špatně (zejména u starších a tělesně postižených osob), může se jednat například o poruchu vodovodu, kdy si klient neví rady, a proto stiskl tísňové tlačítka. Klient může například také pouze slyšet někoho chodit okolo domu (v nočních hodinách). Výjezdová skupina tak musí jednat vždy podle vzniklé události na objektu.

**D27**

**Na vašem poplachovém přijímacím 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 zásahové skupiny, ale vždy před výjezdem chce být kontaktován dle smluvního vztahu. Bohužel tentokrát telefon nezvedá. Popište, jak budete postupovat.**

Dispečer rozhodně nesmí podlehnout iluzi, že i tentokrát se jedná o planý poplach. Nelze-li ověřit tuto skutečnost zavoláním klientovi, musí postupovat, jako kdyby se jednalo o skutečný poplach. Na objektech tedy vysílá výjezdovou skupinu a snaží se opakovaně telefonicky kontaktovat klienta. Pokud se klientovi dovolá a ověří si, že i tentokrát se jedná o planý poplach, provede odvolání výjezdové skupiny a vše zaznamená v knize mimořádných událostí.

V některých případech však pachatelé vyvolávají opakovaně planý poplach, což může vést ke skutečnosti, že daný detektor je deaktivován a tito mají volnou cestu ke vstupu do objektu bez toho, aniž by došlo k přenesení této informace na dispečerské pracoviště. Po příjezdu na místo může výjezdová skupina např. zjistit, že se jedná o vloupání do objektu. V takovém případě, je-li klient stále nedostupný, do objektu nevstupují a vyrozumí o násilném vniknutí Policii České republiky. Po jejím příjezdu provedou ve spolupráci s policisty propátrání objektu. Přitom provádějí fotodokumentaci. Výjezdová skupina by měla také zjistit která součást PČR bude daný případ vyšetřovat. Po skončení úkonů policistů vyrozumí dispečera, který zajistí výjezd servisního pracovníka, který odborně objekt zajistí (např. výměna zámku nebo vložky, oprava vstupních dveří, skleněné výplně). Teprve po zajištění objektu se může výjezdová skupina vrátit na základnu.

Dispečer by se však měl snažit v každém případě klienta přimět k tomu, aby tento zajistil opravu poškozeného detektoru v případě, že tento vykazuje časté chybové hlášení. Dispečer by si měl projít report událostí z daného objektu a snažit se vypořádat z přenesených dat např. důvody nebo okolnosti, které by mohly vést k tomu, že detektor vyhodnocuje stav jako poplachový. Např. může se stát, že některý člen domácnosti po přepnutí režimu objektu do částečného střežení nedbá a použije východ na dvorek za účelem např. kouření (např. syn nebo dcera majitele objektu, protože nechce, aby o jeho kouření rodiče věděli). Vyvolání poplachového stavu pohybového detektoru mohou způsobovat také zvířata ze sousedství, která pravidelně přicházejí na dvorek v určitou hodinu.

Pokud je zjištěno, že detektor je v pořádku, je možné umístit na dvorek kameru a z jejího záznamu pak zjistit objekt, který vyvolává poplach detektoru, pokud tyto poplachy přetrvávají i po kontrole detektoru. Využitelná je v takovém případě i fotopast. V daném případě je velmi důležité, jaký detektor je na zadním dvorku umístěn, protože zdrojem poplachu může být pokaždé jiná spouštěcí událost. Např. u infrazávory skutečně stačí jen průlet ptáka, proběhnutí kočky či psa. V takovém případě stačí výměna nebo úprava detektoru za jiný, který nemůže být iniciován způsobem, který na objektu nastává. Možností je též nastavit podmínku pro spuštění poplachu iniciací dvou detektorů v nějaké časové posloupnosti (např. PIR detektor a magnetický detektor otevření dveří).

**D28**

**Na poplachovém přijímacím centru (PPC) se vám objevil poplach na objektu prodejny potravin. Klient si přeje být kontaktován před samotným výjezdem zásahové skupiny, aby mohl individuálně vyhodnotit riziko a vyslání zásahové skupiny. Popište, jakým způsobem bude probíhat komunikace s klientem.**

Po přijetí poplachu z prodejny potravin vyzoomí telefonicky dispečer odpovědného pracovníka klienta např. takto:

„Dobrý den, dispečerské pracoviště bezpečnostní služby Best Decision, dispečer 015, dovoluji si Vás požádat o Vaši identifikaci.“ Měla by následovat identifikace odpovědného klienta např. takto: „Tady 512“. Dispečer teprve po zjištění, že předává citlivou informaci skutečně pověřené osobě, bude pokračovat např. takto: „Na objektu 026 byl vyhlášen poplach skladu potravin – otevření vstupních dveří. Žádám o povolení výjezdu skupiny k prověření stavu.“ Jako odpověď může následovat např. „512 – vydávám souhlas k výjezdu, prosím o průběžné informování o stavu“ nebo např. „512 – výjezd není nutný, planý poplach.“

Nutnost kódové identifikace je nutná s ohledem na skutečnost, že obě strany používají nezabezpečený telekomunikační prostředek. Také označení provozovny číslem je žádoucí, neboť při případném odposlechu telefonního hovoru potenciálním pachatelem tento nemá dostatečné informace a odposlouchané komunikace je pro něho hůře zpracovatelná.

**D29**

Signalizační zařízení vám detekuje možný požár v ubytovně pracujících. 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 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.

Vzhledem ke skutečnosti, že hrozí nebezpečí z prodlení a strážní mají důvodné podezření, že se za dveřmi může nacházet ubytovaný, mohou vyrazit dveře, aby se ujistili, zda tam ubytovaný je či není. Oprávnění k vyražení dveří vychází z ustanovení Krajiné nouze, kdy zájem chráněný zákonem, tedy lidský život má vyšší cenu než rozbité vstupní dveře na ubytovnu. Navíc, pokud by čekali na příjezd Hasičského záchranného sboru, mohlo by dojít k rozšíření požáru do takové úrovně, že by již evakuace ubytovaného nebyla jednoduše možná. V každém případě se však strážní nesmí v ubytovně zdržovat nad nutnou míru k prověření, zda se tam nacházejí nějaké osoby, protože nejsou vybaveni dýchacími přístroji a při značném zakouření by již nemuseli najít cestu ven, anebo by se mohli nadýchat zplodin hoření a v krajním případě upadnout do bezvědomí a následně v objektu uhořet.

Po příjezdu jednotky Hasičského záchranného sboru hasiče informují, že provedli prohledání celého objektu, přičemž bylo zjištěno, že se již nikdo z ubytovaných v objektu nenachází. Následně by jim měli být k dispozici, aby provedli vypnutí hlavního jističe elektrické energie, plynu a případně jim ukázali, kde jsou hydranty a pomáhali udržovat pořádek a odstup evakuovaných ubytovaných. Řídí se vždy pokyny velitele zásahu.

Rozhodně se nesnaží provádět vnikání do hořícího objektu za účelem vynášení nábytku anebo inventáře, protože taková činnost je pro ně krajně nebezpečná. K takové činnosti nejenže nemají zmocnění, ale ani vybavení a potřebný výcvik.

Strážní průběžně o stavu na objektu informují dispečera, a pokud je to možné provádějí průběžně fotodokumentaci stavu. Dispečer o vzniklém požáru informuje klienta. Fotodokumentace je nutná například pro následné jednání klienta s pojišťovnou. Z tohoto důvodu předává následně dispečer fotodokumentaci požáru klientovi.

**D30**

Dispečer poplachového přijímacího centra (PPC) zaznamenal ve 23:15 dne 15. 11. 2018 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.

**15. 11. 2018**

23:15 přijat poplach z objektu 027

23:16 na místo vyslána výjezdová skupina (strážný 1517 a 1519)

23:17 informován klient 159, který sdělil, že je s rodinou na dovolené a objekt má být prázdný

23:21 příjezd výjezdové skupiny na místo – zjištěno vloupání do objektu

23:21 vyzooměna Policie České republiky

23:26 příjezd policistů na objekt, RZ 2AM 6320, čísla policistů 150122 a 150837

23:32 zadržen pachatel Jan Novotný, datum narození 15. 1. 1992

23:38 odjezd policejní hlídky s pachatelem na MO Praha – Karlín

23:52 příjezd techniků Policie České republiky – výjezdová skupiny KŘ PČR hl. m. Prahy

Čísla policistů 147888, 147932, 149999

**16. 11. 2018**

00:47 odjezd techniků Policie České republiky – vyšetřovat bude Služba kriminální policie a vyšetřování, okresní ředitelství pro Prahu 8

00:52 příjezd technické služby Dveře NEXT – p. Pokorný – provedení opravy vstupních dveří

01:45 návrat výjezdové skupiny na základnu

08:15 předány nové klíče klientovi

**D31 – obr. 3**

**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.**

Dispečer by měl nejprve na rozvodných závodech zjistit, zda se nejedná o výpadek rozvodné sítě např. celého sídliště. Pokud ano, nelze činit nic, protože bez obnovení dodávky elektrické energie není zpravidla možné objekt napájet. Pouze v případě, že by byla povinnost bezpečnostní služby v takovém případě nahodit záložní agregát, musel by dispečer na objekt vyslat výjezdovou skupinu a tuto činnost zajistit. V některých případech rozvodné závody znají přibližný čas obnovení dodávek elektrické energie. Pouze pokud je v kartě objektu povinnost i v takovém případě informovat klienta, např. z provozních důvodů (technologie vyžadující okamžitou pozornost) musí dispečer klienta vyrozumět.

Pokud došlo k výpadku elektrické energie pouze na střeženém objektu, postupuje dispečer podle karty objektu. V každém případě však informuje klienta, protože zpravidla nemá bezpečnostní služby možnost vstupu do objektu a ovládní např. rozvoden v objektu klienta. K takové obsluze je nutná elektrotechnická kvalifikace podle vyhlášky 50/1978 Sb. Samozřejmě i tato činnost může být smluvně sjednána a výjezdová skupina může od dispečera obdržet zapečetěné klíče od objektu a její členové mohou mít elektrotechnickou kvalifikaci potřebnou k této činnosti.

V některých případech však pachatelé mohou provést odpojení objektu od zdroje elektrické energie v rozvaděči, který bývá umístěn na vnějším oplocení objektu a do něhož se mohou dostat pouze s elektrikářskou kličkou. PTZS musí být zálohovány dle ČSN a tak by neměl být při krátkodobém výpadku elektrické energie problém s napájením systému z akumulátorových baterií. Pokud by se však jednalo o výpadek např. ve čtvrtek večer, kdy by následoval státní svátek, poté víkend a následně opět státní svátek, tedy 4 dny bez přítomnosti zaměstnanců klienta, bylo by zapotřebí celou situaci řešit s klientem tak, aby byl zajištěn servisní výjezd poruchové služby, anebo mimořádný příchod elektroúdržbáře klienta na prověření situace a zprovozní napájení objektu.

Pokud by totiž došlo k dlouhodobému výpadku elektrické energie, mohlo by dojít k vyčerpání akumulátorů a následně k ukončení střežení systémem PTZS. O poklesu kapacity akumulátorů pod určitou úroveň by však měl být systémem dispečer informován. Je však lepší takové situaci s dostatečným předstihem předejít.



**D32 – obr. 8**

**Dispečer poplachového přijímacího centra (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 PPC a velitelem zásahu. Zdůvodněte význam vedení dokumentace této události.**

Dispečer by měl při vysílání výjezdové skupiny na objektu sdělit veliteli zásahu následující informace:

- 1) číslo objektu, na kterém došlo k vyhlášení poplachu
- 2) který detektor hlásí poplachový stav (jeho umístění v rámci objektu)

Velitel zásahu má ve vozidle kartu objektu, ve které má uvedeny pracovní postup pro fyzickou kontrolu objektu. Po příjezdu na objekt hlásí tuto skutečnost velitel zásahu dispečerovi. Po prověření fyzického stavu objektu opět hlásí velitel zásahu zjištění dispečerovi, který rozhoduje o dalším řešení celé situace a případně vyrozumí klienta, složky IZS, servisní služby apod.

Význam vedení dokumentace spočívá zejména v průkaznosti splnění smluvních podmínek ze strany bezpečnostní agentury ve vztahu ke klientovi a dále jako důkazní materiál pro klienta v rámci jednání např. s pojišťovnou. Dokumentace musí být vedena tak, aby z této byl zřejmý chronologický časový průběh události i jednotlivé úkony, které byly uskutečněny. Musí být průkazné, kdo a kdy byl o vzniklé situaci informován a jaká byla přijata opatření.

## 7. DOPORUČENÁ LITERATURA

- NÁRODNÍ PEDAGOGICKÝ INSTITUT ČR: *Kvalifikační a hodnotící standard profesní kvalifikace 68-003-H Pracovník/pracovnice dohledového centra*. 2022. Dostupné z [www.narodnikvalifikace.cz](http://www.narodnikvalifikace.cz).
- LUKÁŠ, L.: *Bezpečnostní technologie, systémy a management I*. VeRBuM. Zlín 2011. 1. vydání. ISBN 978-80-87500-05-7.
- KYNCL, J.: *Bezpečnost objektu ve světle moderních technologií*. KPKB ČR. Praha 2014. 1. vydání. ISBN 978-80-260-7115-0.
- KYNCL, J.: *Odborná způsobilost v komerční bezpečnosti*. Professional Publishing. Praha 2010. 1. vydání. ISBN 978-80-7431-028-7.
- VYMĚTAL, Š.: *Krizová komunikace a komunikace rizika*. Praha. Grada 2009.
- KŘIVOHLAVÝ, J.: *Konflikty mezi lidmi*. Praha. Portál 2008.

### Technické normy (v platném znění):

- ČSN EN 50518 *Dohledová a poplachová přijímací centra*. Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Praha 2020.
- ČSN EN 50136-1. *Poplachové systémy – Poplachové přenosové systémy a zařízení – Část 1: Obecné požadavky na poplachové přenosové systémy*. Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Praha 2012.

### Právní předpisy (v platném znění):

- Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky
- Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 309/2006, Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
- Zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně
- Vyhláška č. 246/2001 Sb., o požární prevenci
- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
- Zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád)
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
- Zákon č. 273/2008 Sb., o policii České republiky
- Zákon č. 553/1991 Sb., o obecní policii
- Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 119/2002 Sb. o střelných zbraních a střelivu
- Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich
- Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích
- Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému