

Základy práce operátora dohledového centra se zaměřením na odpovědnost této práce

Cíl přednášky

Seznámit uchazeče o zkoušku Operátor dohledového centra (68-003-H) se základními úkoly operátora dohledového centra, jeho kompetencemi, odpovědností a významem této profese pro bezpečnost osob, majetku a informací.

1. Úvod do práce operátora dohledového centra

Co je dohledové centrum?

Dohledové centrum je pracoviště, kde operátoři monitorují bezpečnostní systémy, kamerové systémy, technologická zařízení nebo provozy a reagují na mimořádné události.

Typická prostředí

- Bezpečnostní dohledová centra (PCO) (nové označení jako ARC)
- Kamerová centra městské policie
- Průmyslové podniky
- Logistická centra
- Energetické provozy
- IT a kybernetická dohledová centra

Hlavní poslání operátora

- Včas rozpoznat riziko.
 - Vyhodnotit situaci.
 - Informovat odpovědné osoby.
 - Zajistit správnou reakci na mimořádnou událost.
-

2. Náplň práce operátora dohledového centra

Monitorování systémů

Operátor průběžně sleduje:

- Kamerové systémy (CCTV – nové označení VSS-Video Surveillance Systém)
- Elektronické zabezpečovací systémy (EZS – nové označení I&HAS-Intruder and Hold up Alarm System)
- Požární signalizaci
- Kontrolu vstupů
- Technologické systémy budov

Přijímání alarmů

Operátor vyhodnocuje:

- Poplachy
- Poruchová hlášení
- Signály o narušení objektu
- Technické závady

Komunikace

- Ostraha objektu
- Policie ČR
- Hasičský záchranný sbor
- Zdravotnická záchranná služba
- Vedoucí pracovníci

Dokumentace

Každá událost musí být:

- Zaznamenána
 - Časově evidována
 - Popsána
 - Archivována
-

3. Požadavky na operátora

Odborné znalosti

- Ovládání bezpečnostních systémů
- Práce s počítačem
- Orientace v interních předpisech
- Znalost krizových postupů

Osobnostní předpoklady

- Pozornost
- Trpělivost
- Disciplína
- Komunikační schopnosti
- Schopnost rychlého rozhodování

Psychická odolnost

Operátor se často setkává:

- Se stresem
- S krizovými situacemi
- S vysokou odpovědností

4. Odpovědnost operátora dohledového centra

Odpovědnost za lidské životy

Nejvyšší formou odpovědnosti je ochrana života a zdraví osob.

Příklad:

- Operátor zaznamená požár.
 - Musí okamžitě aktivovat příslušný postup.
 - Každá minuta prodlení může znamenat ohrožení osob.
-

Odpovědnost za majetek

Operátor chrání:

- Budovy
- Technologie
- Vozidla
- Finanční prostředky

Příklad:

- Vyhodnocení pokusu o vloupání.
 - Včasné vyslání zásahové jednotky.
-

Odpovědnost za informace

Operátor pracuje s:

- Kamerovými záznamy
- Osobními údaji
- Bezpečnostními informacemi

Musí dodržovat:

- Mlčenlivost
 - Zásady ochrany osobních údajů
 - Bezpečnostní předpisy
-

Právní odpovědnost

Operátor:

- Musí dodržovat právní předpisy.
- Nesmí překročit své pravomoci.
- Musí postupovat podle interních směrnic.

Nedbalost může vést:

- Ke škodám na majetku
- K ohrožení osob
- K pracovněprávním důsledkům

Morální odpovědnost

Rozhodnutí operátora mají přímý dopad na:

- Bezpečnost zaměstnanců
- Bezpečnost veřejnosti
- Fungování organizace

Proto je nezbytná:

- Profesionální etika
 - Objektivita
 - Neustrannost
-

5. Nejčastější chyby operátorů (4 min)

Podcenění situace

- Ignorování alarmu
- Pozdní reakce

Rutina a ztráta pozornosti (tzv. provozní slepota)

Po dlouhé době služby může dojít k:

- Únavě
- Snížené koncentraci

Špatná komunikace

- Nepřesné informace
- Chybné předání události

Nedodržení postupů

- Přeskakování kontrolních kroků
 - Neúplná dokumentace
-

6. Modelová situace – viz. otázky k ústní a praktické zkoušce

Narušení objektu v nočních hodinách

1. Systém vyhlásí alarm.
2. Operátor ověří situaci pomocí kamer.
3. Vyhodnotí riziko.
4. Informuje zásahovou jednotku.
5. Informuje odpovědnou osobu.
6. Provede zápis do incidentního protokolu.
7. Archivuje záznam.

Poučení

Správný postup operátora může zabránit:

- Krádeži
 - Vandalismu
 - Ohrožení zaměstnanců
-

7. Závěr

Hlavní myšlenky

- Operátor dohledového centra je klíčovým článkem bezpečnostního systému.
- Jeho práce vyžaduje vysokou míru odpovědnosti.
- Chybná rozhodnutí mohou mít závažné následky.
- Profesionální přístup, pozornost a dodržování postupů jsou základem úspěšného výkonu této profese.

Závěr

„Operátor dohledového centra není pouze pozorovatel. Je to člověk, který svým rozhodnutím může zabránit škodám, zachránit majetek i lidské životy.“

Schéma reakce: Narušení objektu



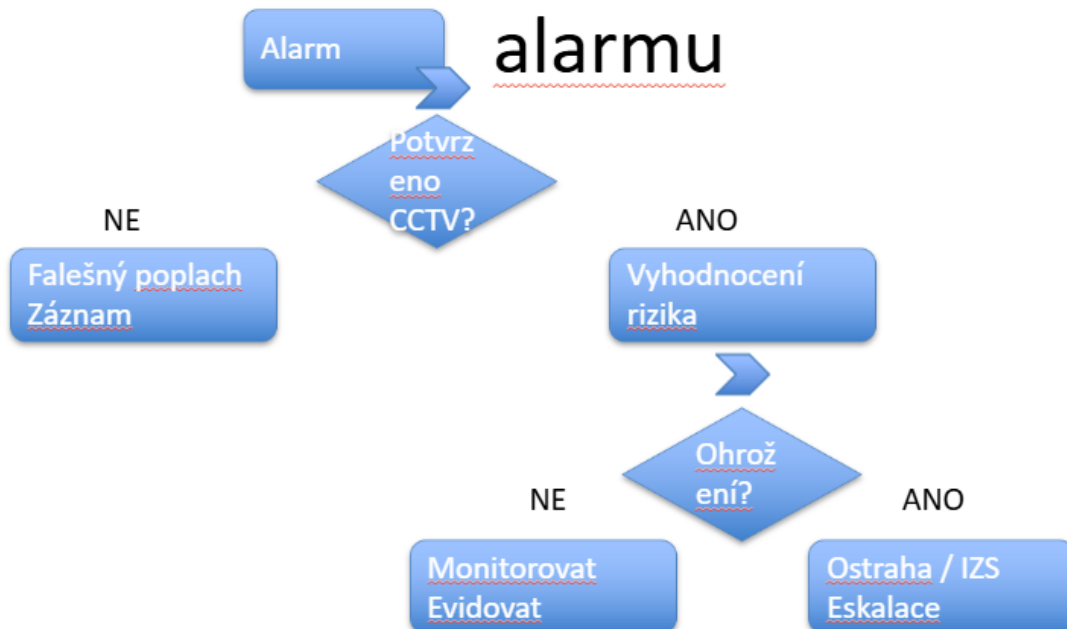
Schéma reakce: Požár



Schéma reakce: Technická porucha



Rozhodovací strom operátora při alarmu



8. Dokumentace PCO (ARC ang. Ej Ar Sí) – zásady a druhy

U provozu **dohledového centra (PCO – Pult centralizované ochrany)** by měla být vedena provozní dokumentace tak, aby bylo možné zpětně doložit všechny přijaté události, činnost operátorů, zásahových jednotek i technický stav systému. Provoz PCO je obvykle upraven interními předpisy provozovatele a příslušnými technickými normami pro poplachové systémy a dohledová centra.

Základní dokumentace PCO (ARC)

1. **Provozní deník (provozní kniha) PCO**
 - zahájení a ukončení směny,
 - jména operátorů,
 - mimořádné události,
 - technické závady,
 - předání služby.
2. **Kniha událostí (elektronický nebo listinný log)**
 - všechny přijaté poplachu,
 - poruchové stavy,
 - reakce operátora,
 - čas přijetí a vyhodnocení události,
 - kontaktování klienta nebo IZS,
 - vyslání zásahové jednotky.
3. **Kniha výjezdů zásahové jednotky**
 - datum a čas výjezdu,
 - důvod výjezdu,
 - jména členů hlídky,
 - výsledek zásahu,
 - předání Policii ČR nebo jiné složce.
4. **Evidence technických závad a servisních zásahů**
 - poruchy PCO,
 - výpadky komunikačních cest,
 - servisní zásahy,
 - kontroly záložních zdrojů.
5. **Směrnice a operační postupy**
 - postup při poplachu,
 - požární poplach,
 - tísňový signál,
 - přepadení,
 - ztráta spojení,
 - krizové situace.
6. **Evidence školení zaměstnanců**
 - odborná příprava,
 - periodická školení,

- přezkoušení operátorů.

Jak se tato evidence označuje ?

Nejběžnější názvy jsou:

- **Provozní deník PCO**
- **Kniha událostí PCO !**
- **Operační deník dohledového centra**
- **Deník směny operátora**
- **Kniha výjezdů zásahové služby**
- souhrnně též **provozní dokumentace PCO** nebo **provozní evidence PCO**.

V moderních dohledových centrech je většina těchto záznamů vedena elektronicky v systému PCO, který automaticky uchovává časové záznamy všech poplachů, reakcí operátorů a provedených opatření.

Pro případ kontroly nebo auditu se doporučuje uchovávat záznamy minimálně po dobu stanovenou interní směrnici nebo smluvními požadavky klientů. **Nejčastěji se používá elektronická „Kniha událostí PCO“**, která představuje základní evidenční dokument provozu dohledového centra.

9. Jaké jsou základní pilíře správné komunikace operátora dohledového centra ? – tzv. **5P operátora**

Základní pilíře správné komunikace operátora dohledového centra (PCO) lze shrnout do několika klíčových stylů a zásad:

Zapamatovatelný model 5P operátora PCO

- **Profesionální**
- **Přesný**
- **Pohotový**
- **Pozorný**
- **Psychicky odolný**

Právě kombinace těchto pěti vlastností vytváří styl komunikace, který je považován za standard profesionálního operátora dohledového centra.

1. Profesionalita

- vystupovat zdvořile a věcně,
- používat spisovný jazyk,
- vyvarovat se emocí, hádek a osobních názorů,
- dodržovat interní postupy a terminologii.

Příklad:

„Dobrý den, zde dohledové centrum. Na vašem objektu byl zaznamenán poplach. Ověříme společně situaci.“

2. Srozumitelnost

- sdělovat informace jasně a stručně,
- používat jednoduché formulace,
- vyhnout se odborným výrazům, kterým klient nemusí rozumět,
- ověřit, zda druhá strana informaci pochopila.

Příklad:

„Byl aktivován detektor pohybu ve skladu číslo 2. Potvrďte prosím, zda se na místě nachází oprávněná osoba.“

3. Klid a sebeovládání

- zachovat klid i při stresové situaci,
- mluvit vyrovnaným hlasem,
- nepřenášet paniku na klienta ani kolegy,
- jednat rozvážně a systematicky.

Pravidlo:

Operátor může být pod tlakem, ale nikdy nesmí působit chaoticky.

4. Aktivní naslouchání

- nechat volajícího domluvit,
- soustředit se na obsah sdělení,
- klást doplňující otázky,
- potvrdit správné pochopení informací.

Příklad:

„Rozumím správně, že jste objekt opustil v 18:30 a alarm jste aktivoval?“

5. Přesnost

- sdělovat pouze ověřené informace,
- neopírat se o domněnky,
- pečlivě zapisovat údaje do knihy událostí,
- používat přesné časy, názvy objektů a osoby.

Nevhodné:

„Asi tam někdo je.“

Vhodné:

„V 19:42 byl zaznamenán poplach detektorem na vstupních dveřích.“

6. Asertivita

- komunikovat rozhodně, ale slušně,
- umět převzít řízení hovoru,
- nenechat se vyprovokovat,
- v krizové situaci vydávat jasné pokyny.

Příklad:

„Prosím, zůstaňte na telefonu a nevracejte se do objektu. Zásahová jednotka je na cestě.“

7. Diskrétnost a mlčenlivost

- chránit informace o klientech,
 - neposkytovat údaje neoprávněným osobám,
 - ověřovat identitu volajícího,
 - dodržovat pravidla ochrany osobních údajů.
-

8. Empatie

- projevit pochopení,
- zachovat lidský přístup,
- zejména při mimořádných událostech uklidnit klienta.

Příklad:

„Chápu, že vás situace znepokojila. Uděláme vše podle stanoveného postupu a budeme vás průběžně informovat.“

A jak by se operátor dohledového centra naopak chovat nikdy neměl ?

V oblasti PCO (ARC) a dohledových center se za selhání operátora považuje situace, kdy neprovede stanovený postup nebo nesprávně vyhodnotí událost, což může vést ke škodě na majetku, ohrožení osob nebo ztrátě důvěry klienta.

Příklad 1 – Ignorování opakovaného poplachu

Operátor přijme poplach z objektu, který měl v minulosti mnoho falešných poplachů. Bez ověření ho vyhodnotí jako další falešný poplach a nevysílá zásahovou jednotku.

Ve skutečnosti:

- došlo k vloupání,
- pachatel odcizil majetek za statisíce korun,
- klient následně reklamuje službu.

Chyba operátora: Předpoklad (provozní slepota) a nedodržení postupu ověření poplachu.

Příklad 2 – Špatná komunikace s klientem

Operátor kontaktuje klienta po přijetí poplachu.

Místo:

„Potvrďte prosím své identifikační heslo.“

řekne:

„Jste pan Novák? Tak to je v pořádku, děkujeme.“

Ukáže se, že telefon zvedla neoprávněná osoba.

Chyba operátora:

- neověřil identitu,
 - porušil bezpečnostní postup.
-

Příklad 3 – Chybný zápis do knihy událostí

Ve 22:15 přichází signál narušení skladu.

Operátor do evidence zapíše:

„22:51 – kontrola objektu“.

V případě následného šetření není možné určit skutečný průběh události.

Chyba operátora:

- nepřesná dokumentace,
 - ztráta důkazní hodnoty záznamu.
-

Příklad 4 – Ztráta kontroly nad krizovou komunikací

Klient volá rozrušený a tvrdí, že v objektu jsou pachatelé.

Operátor začne klientovi skákat do řeči:

„To určitě nebude tak vážné.“

Místo získávání informací klienta uklidňuje nepřiměřeným způsobem.

Chyba operátora:

- bagatelizace situace,
 - neprofesionální komunikace,
 - možná ztráta důležitých informací.
-

Příklad 5 – Selhání při předání směny

Končící operátor zapomene informovat nastupující směnu:

- o výpadku spojení na objekt,
- o očekávaném servisním zásahu.

Následující směna považuje vzniklé události za standardní stav a nereaguje.

Chyba operátora:

- nedostatečné předání služby,
- porušení provozní kázně.

Modelový případ k výuce operátorů dohledového centra

Velmi často se při školení používá tzv. „syndrom falešného poplachu“:

1. Operátor během směny vyřeší 20 falešných poplachů.
2. Dvacátý první poplach vyhodnotí automaticky jako falešný.
3. Ve skutečnosti jde o skutečné narušení objektu.
4. Škoda vznikla nikoli kvůli technice, ale kvůli lidskému faktoru.

Tento případ dobře ukazuje, že největším rizikem dohledového centra nebývá technická závada, ale **ztráta pozornosti, rutina a nedodržení operačních postupů**. Proto se u operátorů zdůrazňují zásady: **ověřuj, nepředpokládej, zapisuj a postupuj podle směrnice**

Výklad některých pojmů – Evropské normy

ACR - ARC znamená **Alarm Receiving Centre**, česky **poplachové přijímací centrum** nebo **pult centralizované ochrany (PCO)**.

Je to nepřetržitě obsazené pracoviště, které přijímá a vyhodnocuje signály z bezpečnostních systémů:

- I&HAS (EVS – elektronické zabezpečovací systémy)
- Požární signalizace (EPS)
- Kamerové systémy (VSS)
- Tísňová tlačítka a další bezpečnostní technologie

Jak ARC funguje?

1. V objektu dojde k poplachu (vloupání, přepadení apod.).
2. Ústředna alarmu odešle zprávu na ARC.
3. Operátor ARC vyhodnotí situaci.
4. Kontaktuje odpovědnou osobu nebo vyšší zásahovou jednotku.
5. V případě potřeby informuje Policii ČR či integrovaný záchranný systém.

Příklad

Banka má:

- **VSS** – kamerový systém, (dříve CCTV)
- **I&HAS** – zabezpečovací systém, (dříve EZS)
- **ARC** – dohledové centrum, kam se přenášejí všechny poplachy.(dříve PCO)

Tyto zkratky se často uvádějí společně v bezpečnostních projektech:

- **VSS** = Video Surveillance System (kamerový systém) – dříve
- **I&HAS** = Intruder and Hold-up Alarm System (zabezpečení proti vniknutí a přepadení)
- **ARC** = Alarm Receiving Centre (pult centralizované ochrany)

CCTV – kamerový analogový dohledový systém je to starší označení pro VSS

VSS - VSS v oblasti kamerových systémů nejčastěji znamená **Video Surveillance System** (video dohledový systém). Jde o soustavu kamer a související techniky určenou ke sledování, záznamu a vyhodnocování obrazu z chráněného prostoru.

Typický VSS obsahuje:

- **Kamery** (IP nebo analogové)
- **Záznamové zařízení** (NVR, DVR nebo cloudové úložiště)
- **Monitory a software** pro sledování obrazu
- **Síťovou infrastrukturu** pro propojení všech prvků

K čemu se používá?

- Ochrana majetku a osob
- Monitoring budov, skladů, výrobních hal
- Dohled nad veřejnými prostory
- Dopravní monitoring
- Dokumentace a vyšetřování incidentů

Moderní funkce VSS

Současné systémy často nabízejí:

- Detekci pohybu
- Rozpoznávání osob a vozidel
- Inteligentní analýzu obrazu pomocí AI
- Vzdálený přístup přes mobil nebo web
- Automatické alarmy při narušení prostoru

Pokud jste na označení **VSS** narazil u konkrétní značky nebo modelu kamer, může jít také o obchodní název určitého softwaru. V běžné bezpečnostní terminologii však VSS znamená právě **Video Surveillance System**.

EZS - elektronický zabezpečovací systém , původní označení pro I&HAS

I&HAS je zkratka pro **Intruder and Hold-up Alarm System**, česky **elektronický zabezpečovací systém proti vniknutí a přepadení (EZS)**.

Používá se v bezpečnostní technice podobně jako:

- **VSS** – Video Surveillance System (kamerový systém)
- **I&HAS** – Intruder and Hold-up Alarm System (zabezpečovací a poplachový systém)

Co zahrnuje I&HAS?

- Pohybová čidla (PIR detektory)
- Magnetické kontakty dveří a oken
- Tísňová (přepadová) tlačítka
- Ústřednu alarmu
- Sirény a signalizační zařízení
- Komunikační moduly pro přenos poplachu na pult centralizované ochrany (PCO)

Funkce

1. **Detekce narušení objektu** – vloupání, neoprávněný vstup.
2. **Přepadení (Hold-up Alarm)** – tiché nebo hlasité vyhlášení poplachu při ohrožení osoby.
3. **Přenos poplachu** na bezpečnostní službu, policii nebo odpovědnou osobu.

V české legislativě a projektové dokumentaci se dnes často používá označení **EZS (Elektronický zabezpečovací systém)** nebo podle evropských norem **I&HAS**

SAS (systémy přivolání pomoci) = **Samočinný alarmní systém je starší označení pro EZS, EPS, tísňová tlačítka**

Jde o souhrn technických prostředků, které automaticky detekují nežádoucí události a předávají informace na PCO.

Typicky zahrnuje:

- ústřednu alarmu,
- detektory pohybu,
- magnetické kontakty na dveřích a oknech,
- detektory rozbití skla,
- požární čidla,
- komunikační zařízení pro přenos poplachu na PCO.

Princip fungování:

1. Čidlo zaznamená narušení nebo jinou událost.
2. Ústředna vyhodnotí stav jako poplach.
3. Signál je odeslán na PCO.
4. Operátor PCO situaci vyhodnotí a podle stanoveného postupu kontaktuje uživatele, vyšle zásahovou jednotku nebo informuje složky IZS.

V odborných materiálech se dnes častěji používají názvy **EZS (elektronický zabezpečovací systém)** nebo **PZTS (poplachový zabezpečovací a tísňový systém)**, ale starší označení **SAS** se stále objevuje

Závěrem – Jaký je přínos ACR (PCO) pro zákazníka ?

Pro zákazníka má **ARC (Alarm Receiving Centre / Pult centralizované ochrany)** několik významných výhod:

1. Nepřetržitý dohled 24/7

ARC sleduje stav zabezpečovacího systému nepřetržitě, i když je objekt prázdný nebo majitel není dostupný. Při poplachu je událost okamžitě vyhodnocena operátorem.

2. Rychlá reakce na poplach

Po přijetí poplachového signálu může ARC:

- kontaktovat odpovědné osoby,
- vyslat zásahovou jednotku,
- přivolat Policii ČR nebo složky IZS podle nastavených postupů.

3. Vyšší ochrana majetku

Včasná reakce může výrazně snížit škody způsobené vloupáním, vandalismem nebo jinou mimořádnou událostí. Pachatelé mají méně času na způsobení škod.

4. Ochrana osob

U přepadových tlačítek (Hold-up Alarm) může ARC zajistit okamžitou pomoc zaměstnancům bank, čerpacích stanic, obchodů nebo recepcí.

5. Kontrola technického stavu systému

ARC může přijímat informace o:

- výpadku napájení,
- poruše komunikace,
- slabé baterii,
- sabotáži zabezpečovacího systému.

6. Nižší starosti pro zákazníka

Majitel nemusí neustále sledovat alarmy sám. O prvotní vyhodnocení se starají proškolení operátoři, kteří postupují podle předem dohodnutých pravidel.

7. Integrace s dalšími systémy

ARC lze propojit nejen s I&HAS (EZS), ale také s:

- kamerovým systémem (VSS),
- elektronickou požární signalizací (EPS),
- kontrolou vstupu (ACS). To umožňuje rychlejší a přesnější ověření událostí. [dhs.gov], [static.aviva.io]

Shrnutí:

Největší přínos ARC pro zákazníka je profesionální dohled 24 hodin denně, rychlá reakce na mimořádné události a vyšší úroveň ochrany osob i majetku.