

ООО «МТО ГАРАНТ»

Руководство пользователя
Web-система СКОУП

г. Москва

2024

Содержание

Введение

Глава 1. Начинаем работу

Технические требования к Объекту

Технические требования к ПК

Зарегистрируйтесь в системе

Войдите в СКОУП

Схема организации канала связи подключения к web-системе СКОУП и зоны ответственности

Глава 2. Персонализация

Интерфейс и функционал кабинета - заказчика, исполнителя, государственного контрольного (надзорного) органа и сотрудника органа местного самоуправления

Глава 3. Обработка и создание заявок

Обработка и закрытие созданных заявок оператором СКОУП (автоматически)

Создание заявки на техническое обслуживание

Закрытие и аннулирование заявки на техническое обслуживание

Создание аварийной заявки (устранение неисправностей)

Закрытие и аннулирование аварийной заявки (устранение неисправностей)

Глава 4. Мои объекты

Вкладка «Статистика»

Вкладка «Регламент ТО»

Вкладка «Аналитика»

Глава 5. Мониторинг

Страница «Мониторинг»

Глава 6. Журналы и отчеты

Страница «Журналы и отчеты»

Глава 7. Поддержка

Обращение в техническую поддержку

Глава 8. Оповещение пользователей на электронную почту

Настройка уведомлений приложения «Почта» на iPhone или iPad

Настройка уведомления приложения «Почта» на ОС Android

Электронное оповещение пользователей о событиях на Объектах защиты

Глава 9. Возможные неисправности и методы их устранения

Глава 10. Примеры ситуаций

Введение

Web-система СКОУП (система контроля оказанная услуг персонализированная) – это автоматизированная система, предназначенная для контроля оказания услуг в области технического обслуживания и ремонта систем пожарно-охранной сигнализации.

- Персонализация – WEB-сервис разработанный по уровням доступа пользователей для заказчиков, исполнителей, государственных контрольных (надзорных) органов и органов местного самоуправления.
- Интерактивная карта – алгоритм распознавания событий поступающих от системы объектов защиты и его отображение состояния на карте.
- Заявки – регистрация и обмен заявками (техническое обслуживание, аварийные заявки и т.д.) с пользователями системы, в автоматическом и ручном режиме.
- Мониторинг – система отображения поступающих событий в режиме реального времени.
- Аналитика – алгоритм анализа событий и отображение работоспособности систем в виде графиков.
- Журналы и отчеты – создание и выгрузка журналов и отчетов по выбранному периоду времени.
- Статистика – общий показатель эффективности технического обслуживания и ремонта систем пожарно-охранной сигнализации.
- Регламент технического обслуживания (ТО) – отображение графика проведения технического обслуживания по каждому элементу технических средств.
- Оповещение – круглосуточная отправка возникающих событий на e-mail пользователей о пожаре, неисправностях (ложных срабатываний) и других событий.

Основные цели Web-системы СКОУП:

- непрерывный автоматизированный контроль, управление, мониторинг качества и объемов выполняемых работ по техническому обслуживанию и ремонту систем пожарной (охранной) сигнализации;
- экономия средств, путем достижения безаварийной эксплуатации систем пожарной (охранной) сигнализации на срок превышающим более 10 лет, без выполнения текущего ремонта системы;
- выявление неисполнения или ненадлежащего выполнения обязательств Исполнителем по Государственному контракту (Договору) с формированием отчета, с целью своевременного выставления штрафов, неустоек, пеней.

С учетом целей Web-системы СКОУП формируются следующие задачи:

- контроль индикатора риска нарушения обязательных требований;
- выгрузка отчета (экспертизы) результатов выполненной работы, оказанной услуги;
- осуществление профилактики нарушений обязательных требований;

- контрольное взаимодействие между должностными лицами объекта защиты, исполнителем, государственными контрольными (надзорными) органами и органами местного самоуправления;
- обработка, сбор, хранение и архивирование событий с описанием;
- выполнение оповещения пользователей о событиях и осуществление круглосуточного обмена заявками о неисправностях, ложных срабатываниях и пожарах;
- интеграция оборудования отечественного производства;
- автоматизированный контроль выполнения регламента технического обслуживания и функционирования систем пожарной (охранной) сигнализации;
- автоматическое ведение журнала эксплуатации систем противопожарной защиты в электронном виде;
- организация круглосуточного приема и передачи заявок о неисправностях и ложных срабатываниях систем пожарной (охранной) сигнализации;
- контроль устранения неисправностей.

Глава 1. Начинаем работу

Для начала работы, проверьте, соответствует ли ваш Объект(ы) защиты и ПК минимальным требованиям к подключению к Системе и кабинету СКОУП.

Технические требования к Объекту

Таблица 1-1

	Минимальные	Рекомендуемые
Тип пожарной сигнализации	адресно-аналоговая	
Год ввода в эксплуатацию системы пожарной сигнализации	не позднее 2006 года	
Марка пожарной сигнализации	ЗАО НВП "БОЛИД", ООО "РУССБЫТ", ООО "РУБЕЖ", ООО "ЮНИМАКС", АО "АРГУС-СПЕКТР", ЗАО "НТЦ "ТЕКО"	
Доступ к оборудованию	3 уровень доступа	4 уровень доступа
Ширина канала	2 Мб/с	> 50 Мб/с

Технические требования к ПК

Таблица 2-1

	Минимальные	Рекомендуемые
СРУ	2 ядра, 1.3 ГГц	4 ядра, 3 ГГц
Оперативная память	2 ГБ	8 ГБ
Свободное место на диске	2 ГБ	100 ГБ
Ширина канала	2 Мб/с	> 10 Мб/с
Разрешение экрана	1024x768 и больше	

Операционные системы:

- Windows 11, Windows 10, Windows 8 и 8.1, Windows 7 SP1, Windows Server 2008 R2 SP1;
- iPad (iOS 13);
- macOS 10.15, macOS 11, macOS 12;
- Android 9;
- CentOS 7.5, RedOS 7.2 МУРОМ, Альт Рабочая станция 9, Astra Linux Common Edition 2.12, Astra Linux Special Edition 1.6, Ubuntu 20.04, Kubuntu 20.04, Mint 19.3, Mint 20 или OpenSUSE 15.3.

Браузеры: Yandex Browser (рекомендуем), Firefox, Спутник, Google Chrome, Opera, Safari.

Зарегистрируйтесь в системе

Чтобы начать работу в СКОУП, необходимо зарегистрироваться. Для этого направьте отсканированное письмо на официальном бланке вашей организации, на электронную почту scoyp@aps01.pro.

<p>ИП Иванов Иван Иванович г. Москва ул. Школьная 1, корпус 1, кв. 1 ИНН 123456789 ОГРНИП 123456789 e-mail: ivanov@ivanov.ru</p>
<p>Исх. № 1 дата: 01.01.2023 г.</p> <p style="text-align: center;">Кому: Генеральному директору ООО "МТО ГАРАНТ" Ермакову Михаилу Александровичу От кого: ИП Иванова Ивана Ивановича</p> <p>Настоящим письмом сообщаем Вам, что в рамках выполнения Договора (Муниципального контракта) № 123 от 01 января 2023 года на оказание услуг по техническому обслуживанию системы пожарной сигнализации и системы оповещения и управления эвакуацией в ГБОУ СОШ № 1 (ИНН 7736214163) расположенной по адресу 119311, город Москва, Ломоносовский пр-кт, д.21 , просим создать учетные записи на портале cabinet.ckov.ru</p> <p>01.01.2023 Иванов И.И.</p>

Рис. 1-1 – Образец письма

После проверки, вам будут отправлены дальнейшие инструкции для регистрации пользователей.

Войдите в СКОУП

Для входа в личный кабинет СКОУП, перейдите по ссылке <https://cabinet.scoyp.ru> и используйте логин и пароль, высланный вам на электронную почту. В случае если вы не можете зайти в личный кабинет, обратитесь с этой проблемой на электронную почту scoyp@aps01.pro.

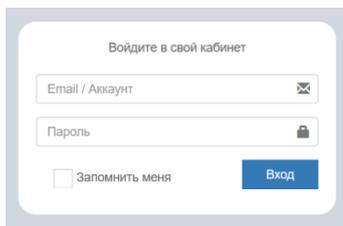
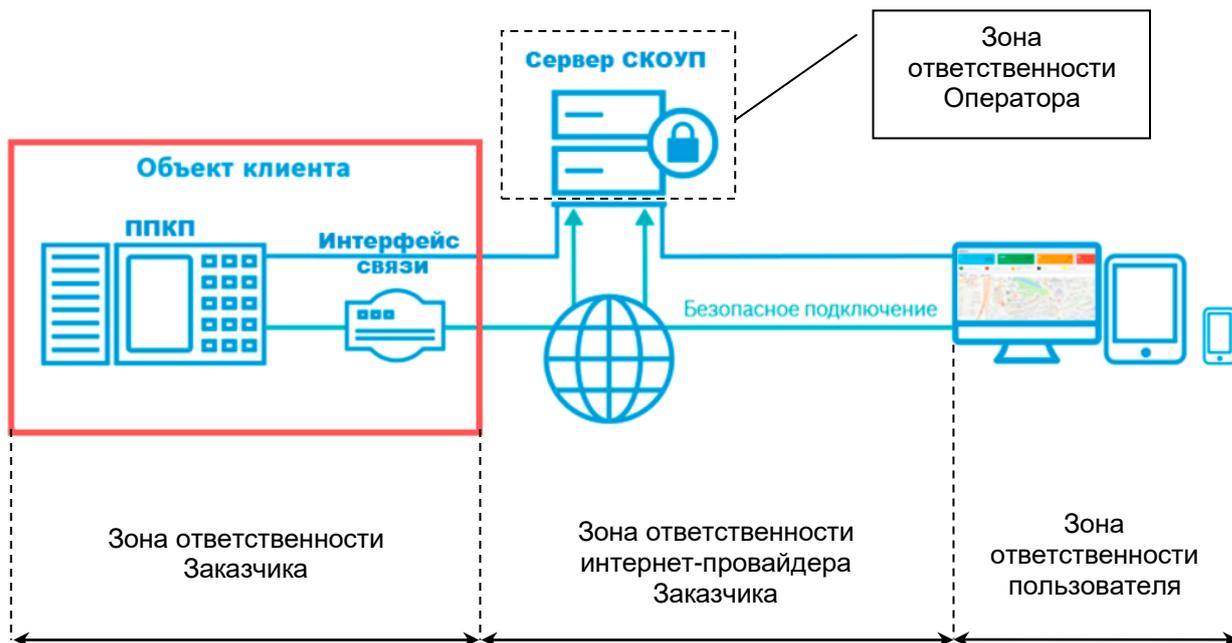


Рис. 2-1 – Вход в личный кабинет

Схема организации канала связи подключения к Web-системе СКОУП и зоны ответственности



Глава 2. Персонализация

Функционал кабинета разработан таким образом, что интерфейс и взаимодействие с ним зависит от роли пользователя.

Интерфейс и функционал кабинета - заказчика, исполнителя, государственного контрольного (надзорного) органа и сотрудника органа местного самоуправления

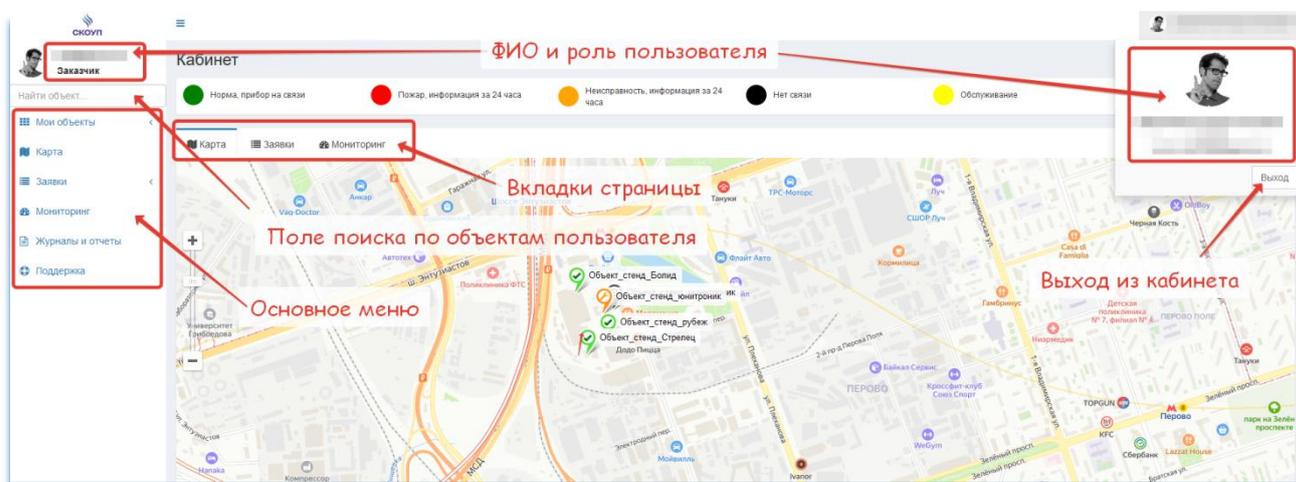


Рис. 1-2 – Интерфейс начальной страницы

Вкладка «Индикатор риска»

! Вкладка «Индикатор риска» доступна только пользователям с уровнем доступа «Контрольный (надзорный) орган»

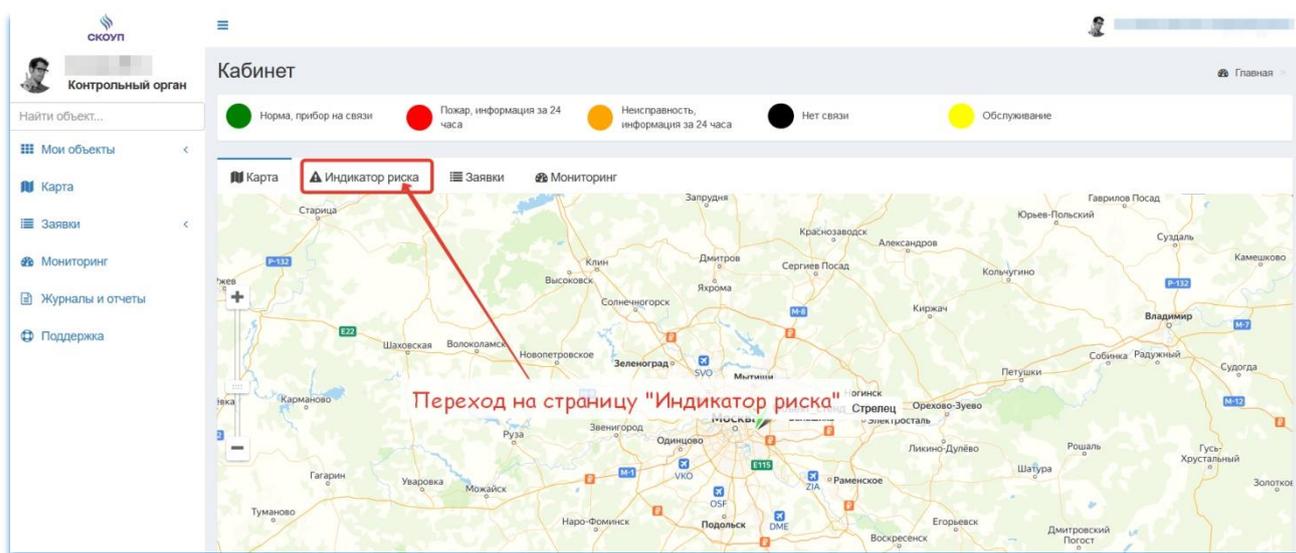


Рис. 2-2 – Переход во вкладку «Индикатор риска»

Таблица 1-2

Цвет индикатора	Наименование	Параметр
	Нарушений в периоде (месяце) по Объектам не выявлены	
	В периоде (месяце) выявлены Объекты по которым имеются сведения по нарушениям индикаторов риска	На Объекте защиты выявленные 3 и более ложных срабатываний (неисправности) в периоде

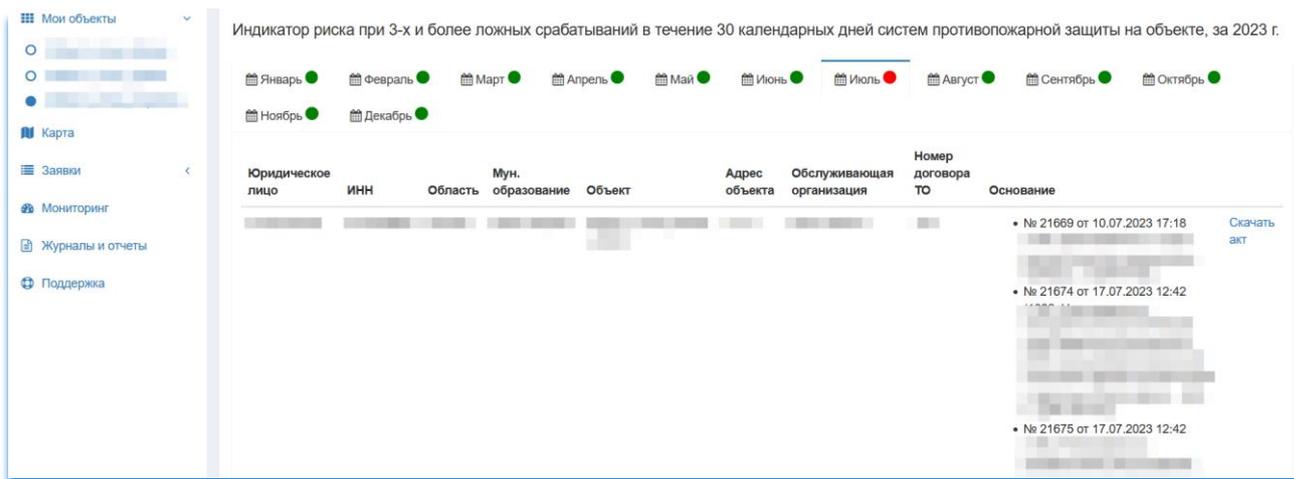


Рис. 3-2 – Интерфейс вкладки «Индикатор риска»

 Аналитические данные по нарушениям индикаторов риска отображаются только за текущий год

Таблица 2-1

№ п/п	Название столбца	Описание
1.	Юридическое лицо	Название юридического лица по которому выявлен индикатор риска
2.	ИНН	ИНН юридического лица
3.	Область	Название области в котором зарегистрировано юридическое лицо
4.	Муниципальное образование	Название муниципального образования в котором зарегистрировано юридическое лицо
5.	Объект	Название объекта (филиала) юридического лица
6.	Адрес объекта	Адрес объекта (филиала) юридического лица
7.	Обслуживающая организация	Название юридического лица осуществляющего техническое обслуживание (ремонт) по договорным основам, ИНН, Номер лицензии МЧС РФ
8.	Номер договора ТО	Номер договора (контракта) и дата заключения на техническое обслуживание (ремонт)
9.	Основание	Номер автоматической заявки созданной оператором СКОУП при событии

		ПОЖАР/НЕИСПРАВНОСТЬ, дата/время создания заявки, код события, описание события, название устройства (датчика) создавшего событие, место установки устройства (датчика) на объекте защиты
10.	Скачать акт	Выгрузка акта производится в формате XLSX (Microsoft Excel)

Глава 3. Обработка и создание заявок

Обработка и закрытие созданных заявок оператором СКОУП (автоматически)

При поступлении событий с Объектов защиты, алгоритмы определяют его категорию, если событие из категории «Пожар» или «Неисправность», выполняется создание автоматической заявки по этому событию.

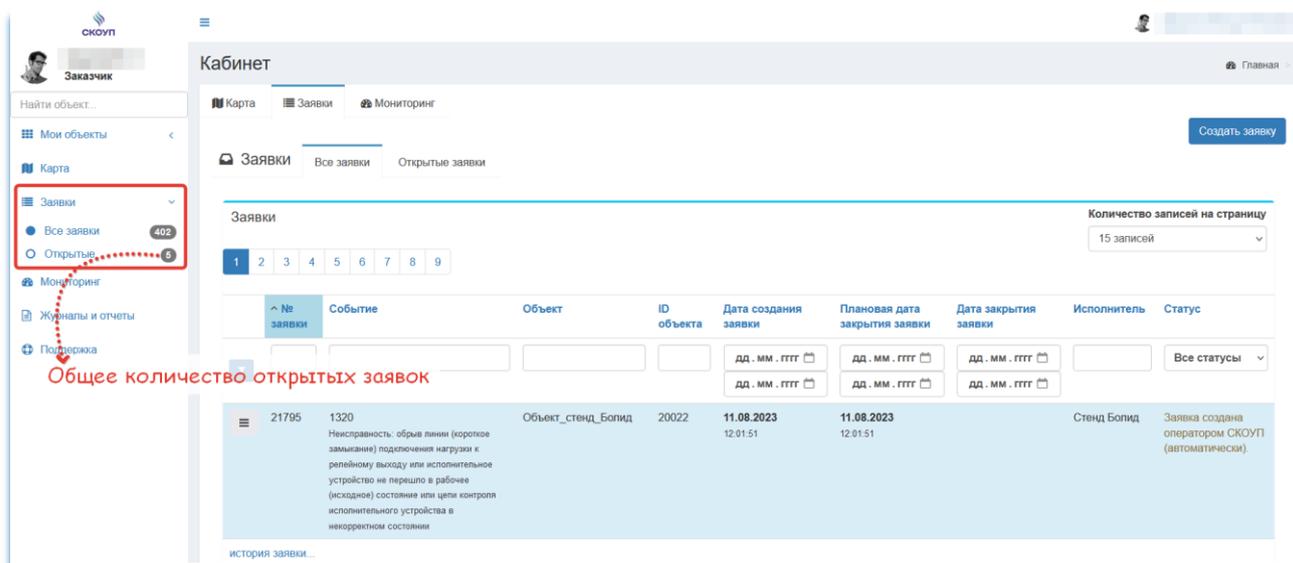


Рис. 1-3 – Количество открытых заявок

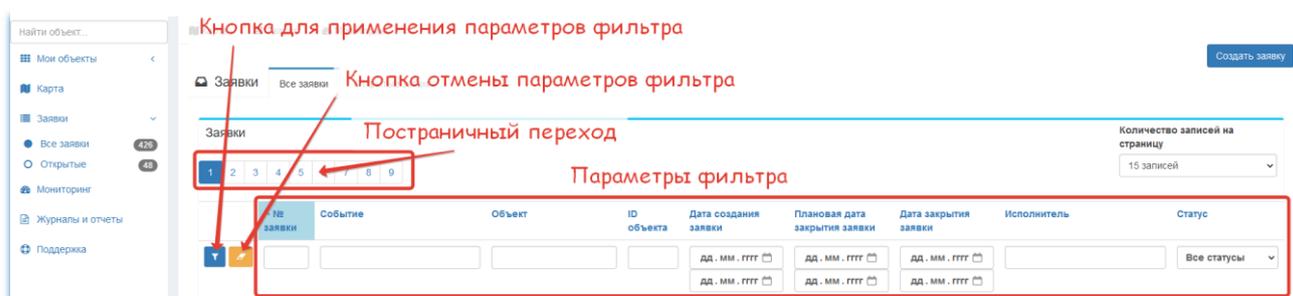


Рис. 2-3 – Применение параметров поиска (фильтра)

! Для выполнения очистки параметров поиска, удалите все параметры в полях и нажмите на кнопку для применения параметров поиска, после этого форма очиститься

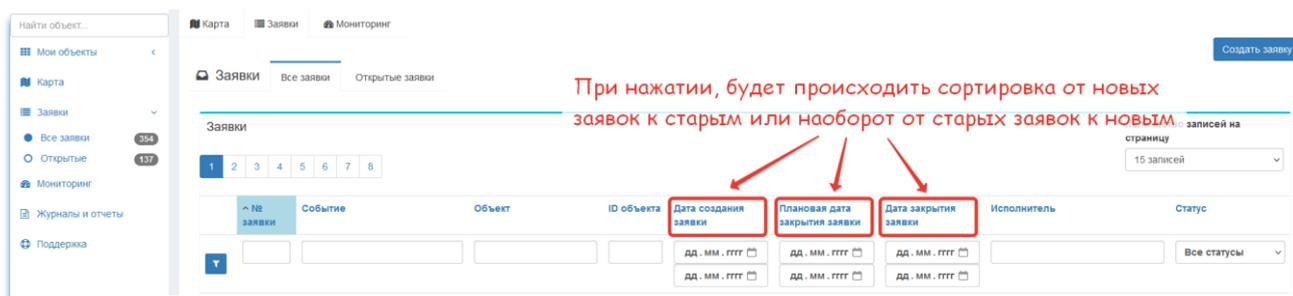


Рис. 3-3 – Сортировка заявок по дате



По умолчанию сортировка заявок происходит от старых к новым

Для начала определите, дату/время события, объект события, что это за событие, местоположение события и от какого устройства (датчика) оно возникло.

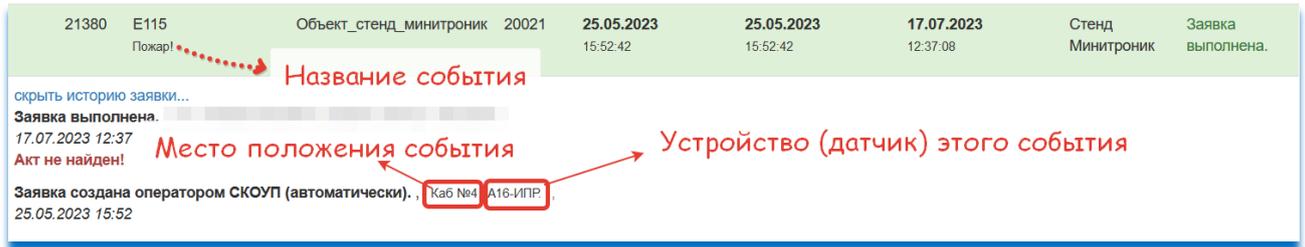


Рис. 4-3 – Заявка



При срабатывании системы пожарной сигнализации и отсутствии прямых признаков загорания (задымления, запаха гари, открытого пламени) дежурный (охранник, сторож) обязан немедленно выяснить причину (категорию) срабатывания. Проверить помещение согласно событию сигнализации, в котором произошло срабатывание пожарного извещателя, немедленно сообщить руководителю о ложном срабатывании, сообщить в организацию, обслуживающую системы пожарной сигнализации

После того как полностью и достоверно определена причина события, приступите к закрытию автоматической заявки. На закрытие заявки системой отводится 24 часа с момента ее создания, по истечении этого срока система ежечасно будет присылать на e-mail пользователей Объекта защиты напоминание о необходимости ее закрытия



Закрытие созданных заявок оператором СКОУП (автоматически), доступно только пользователям с уровнем доступа «Заказчик»

1. Для закрытия автоматической заявки, воспользуйтесь следующим функционалом:

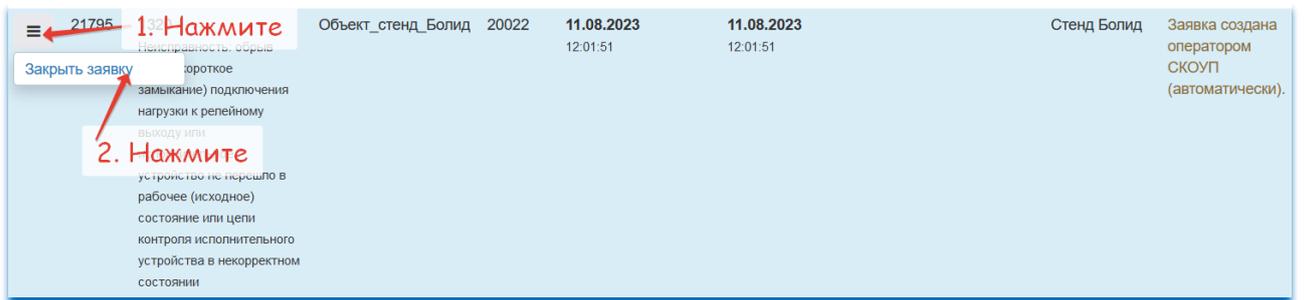


Рис. 5-3 – Заявка

2. Заполните форму закрытия заявки:

Определение категории события



Перед тем как определить категорию события, выясните ее достоверную причину. Определение достоверной категории является основой для

функций анализа и дальнейшего отображения информации в Web-системе СКОУП, а также отображение истинной работоспособности системы пожарной сигнализации. Выполнение этого условия является гарантией надлежащего выполнения технического обслуживания и отсутствие разногласий с контрольными (надзорными) органами.

Таблица 1-3

Событие	Категория события	Описание категории события	Ссылка на нормативный документ
Пожар / Неисправность	Неисправность	Система пожарной сигнализации сработала в результате неисправности оборудования, а также ложные срабатывания, вызванные внешним воздействием на оборудование, не являющимся схожим с фактором пожара, обнаруживаемым извещателем пожарным (например, электромагнитные воздействия, насекомые, вода), а также по причине несоответствующих условий содержания оборудования (загрязнение, несвоевременная замена, окисление и нарушение контактов и т.п.)	п.п. 2 п. 6.5.4, п. 6.5.7 ГОСТ Р 59638-2021
Пожар / Неисправность	Ложное срабатывание	Нежелательное срабатывание - воздействие факторов, схожих с факторами пожара или непреднамеренного воздействия на ручной извещатель пожарный. К факторам, схожим с факторами пожара, относятся явления, вызывающие изменения физических параметров среды, аналогичные определяемым извещателем пожарным в соответствии с их конструктивными особенностями как проявление пожара, но возникшие по иной причине, не связанной с пожаром. К таким факторам относятся дым (от сварочных работ, табачный и т.д.), пар (например, от душа, связанный с приготовлением пищи или производственными процессами), пыль (строительные и уборочные работы), дым от пригоревшей пищи, высокая влажность, приводящая к образованию тумана, высокие температуры (например, при использовании духовых печей, перегрев за счет солнечной радиации, излучение в инфракрасном диапазоне и т.д.); Хулиганство – результат злонамеренных действий человека; Ошибочная активация – результат добросовестных действий человека, когда он, подозревая о возникновении пожара, тем или иным образом активировал систему пожарной сигнализации; Неизвестная причина – причина	п.п. 1, п.п. 3-5, п. 6.5.4, 6.5.6 ГОСТ Р 59638-2021

		ложного срабатывания не может быть установлена достоверно.	
Пожар / Неисправность	Проверка работоспособности, кроме ТО	Периодические проверки работоспособности пожарной сигнализации и системы оповещения и управления эвакуацией, комплексные испытания систем противопожарной защиты	п. 54 ППР РФ № 1479 от 16.09.2020 г., раздел 7 ГОСТ Р 59638-2021
Пожар / Неисправность	Фактор пожара	Показатели, явления, которые способствуют развитию пожара	ст. 9 № 123-ФЗ от 22.07.2008 г.

Закреть заявку

Определите категорию события:

- Неисправность
- Ложное срабатывание
- Проверка работоспособности, кроме ТО
- Фактор пожара

Причины возникновения

Событие вызвано неисправностью оборудования. Требуется выезд обслуживающей организации

Акт для закрытия заявки

Обзор... Акт.pdf

Закреть заявку

Заявка выполнена.

Отмена

Закреть заявку

1. Определите категорию

2. Кратко опишите причину возникновения

3. Загрузите акт (отчет) о подробной причине возникновения

4. Нажмите

Перед тем как выбрать категорию события и указать причину возникновения, достоверно определите ее, а также составьте подробный комиссионный акт (отчет) по событию.

Надлежащая эксплуатация систем пожарной сигнализации, систематическая и качественно выполняемая проверка их работоспособности, проведение технического обслуживания позволяют обеспечить необходимую работоспособность систем пожарной сигнализации.

Рис. 6-3 – Закрытие заявки

Действие	Формулировка (примеры)	Ссылка на акт, служебную записку, претензию и т.д.
Закрытие автоматических заявок созданных системой СКОУП		
Закрытие заявки в случаях:	<i>1 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие курения в помещении. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.	Служебная записка - https://disk.yandex.ru/i/1QW0lWeU5mZ9UQ
- курение в помещении; - приготовление пищи; - хулиганство; - ошибочная активация (например нажатие на ручной извещатель ИПР); - Ремонтные работы; - плановое/внеплановое;	<i>2 вариант</i> - Система пожарной	Категория – ЛОЖНОЕ СРАБАТЫВАНИЕ ИЛИ ПРОВЕРКА РАБОТОСПОСОБНОСТИ

<p>отключение электричества</p> <p>-</p> <p>плановая/внеплановая проверка работоспособности АПС, СОУЭ и т.д.</p> <p>Аварийный выезд исполнителей не требуется</p>	<p>сигнализации сработала по ложному срабатыванию, в следствии приготовлением пищи (производственными процессами). С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.</p> <p><i>3 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие хулиганства. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.</p> <p><i>4 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию, вследствие ошибочной активации. С сотрудниками был проведен повторный инструктаж по мерам пожарной безопасности.</p> <p><i>5 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала вследствие проведения ремонтных работ. С сотрудниками был проведен повторный</p>	
--	--	--

	<p>инструктаж по мерам пожарной безопасности.</p> <p><i>6 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала вследствие планового/внепланового отключения электричества.</p> <p><i>7 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала вследствие проведения плановой проверки работоспособности систем противопожарной защиты.</p>	
<p>Закрытие заявки в случаях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ложное срабатывание по неизвестной причине; - неисправность оборудования <p><u>Аварийный выезд исполнителей ТРЕБУЕТСЯ -> После закрытия автозаявки СОЗДАЙТЕ аварийную заявку</u></p>	<p><i>1 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала по ложному срабатыванию по неизвестной причине. Требуется аварийный выезд для определения причины срабатывания и ее устранение.</p> <p><i>2 вариант</i> - Система пожарной сигнализации сработала в результате неисправности оборудования. Требуется аварийный выезд для определения причины срабатывания и ее устранение.</p>	<p>Аварийный акт - https://disk.yandex.ru/i/b4U4J_0HbB4JrQ</p> <p>Категория – ЛОЖНОЕ СРАБАТЫВАНИЕ ИЛИ НЕИСПРАВНОСТЬ</p>

3. При успешном закрытии, заявка поменяет статус с «Заявка создана оператором СКОУП (автоматически)» на «Заявка выполнена», также запишется дата закрытия заявки. В истории заявки храниться вся подробная информация по хронологии.

21795	1320	Объект_стенд_Болид	20022	11.08.2023 12:01:51	11.08.2023 12:01:51	15.08.2023 13:48:13	Стенд Болид	Заявка выполнена.
-------	------	--------------------	-------	------------------------	------------------------	------------------------	-------------	----------------------

Неисправность: обрыв линии (короткое замыкание) подключения нагрузки к релейному выходу или исполнительное устройство не перешло в рабочее (исходное) состояние или цепи контроля исполнительного устройства в некорректном состоянии

Скрыть историю заявки...

Заявка выполнена. Событие вызвано неисправностью оборудования. Требуется выезд обслуживающей организации: [redacted]
15.08.2023 13:48

Акт закрытия заявки

Заявка создана оператором СКОУП (автоматически), , Реле , С2000-КПБ. , ,
11.08.2023 12:01

Рис. 7-3 – Просмотр истории заявки

Создание заявки на техническое обслуживание

При создании заявки на техническое обслуживание, алгоритмы объекта защиты переходит в режим анализа регламента технического обслуживания, все входящие события воспринимаются как факт обслуживания.



При прибытии исполнителей на техническое обслуживание на Объект защиты, следует сразу же создать заявку на «Техническое обслуживание» пользователями Заказчика или Исполнителя. В противном случае алгоритмы регламента технического обслуживания будут отключены

1. Создание заявки на техническое обслуживание:

Рис. 8-3 – Создание заявки на техническое обслуживание



Создание заявки на техническое обслуживание доступно только для пользователей с уровнем доступа «Заказчик» и «Исполнитель»

2. Заполнение заявки на техническое обслуживание:

Новая заявка

Внимание! От прибора на выбранном объекте не будут поступать события до момента закрытия заявки! Не забудьте закрыть заявку когда работы будут выполнены!

1. Выберите объект для обслуживания

Объект

Тип заявки

Дата начала работ

Плановая дата закрытия

Внимание! Если заявка не будет закрыта до истечения плановой даты, вы будете получать уведомления на почту администратора, пока заявка не будет закрыта!

2. Пропишите описание для заявки

Сообщение

3. Нажмите

Не изменяйте поля дата начала работ и плановая дата закрытия!

При нажатии на кнопку «Создать заявку», объект сразу же перейдет в режим технического обслуживания! В этом режиме пользователи не будут получать оповещение на e-mail о возникающих событиях, до момента закрытия заявки.

Закройте заявку сразу же после выполнения всех работ!

Рис. 9-3 – Заполнение формы заявки на техническое обслуживание

! Следует учесть, что заявки на техническое обслуживание требуется создавать для каждого объекта в отдельности

Заявки

Создать заявку

Заявки

Количество записей на страницу: 15 записей

№ заявки	Событие	Объект	ID объекта	Дата создания заявки	Плановая дата закрытия заявки	Дата закрытия заявки	Исполнитель	Статус
21796	Техническое обслуживание (ТО)	Объект_стенд_Болд	20022	15.08.2023 16:01:27	16.08.2023 16:01:00		МТО ГАРАНТ	Согласовано. Заявка на исполнении.

скрыть историю заявки...
 Согласовано. Заявка на исполнении. , Выполнение технического обслуживания за август 2023 г. : 15.08.2023 16:01

Рис. 10-3 – Созданная заявка на техническое обслуживание

Закрытие и аннулирование заявки на техническое обслуживание

Заявку следует закрывать сразу же после выполнения работ по техническому обслуживанию (уточните у Исполнителя завершил ли он все работы).

! Закрытие заявок технического обслуживания (ТО), доступно только пользователям с уровнем доступа «Заказчик»

1. Закрываем заявку:

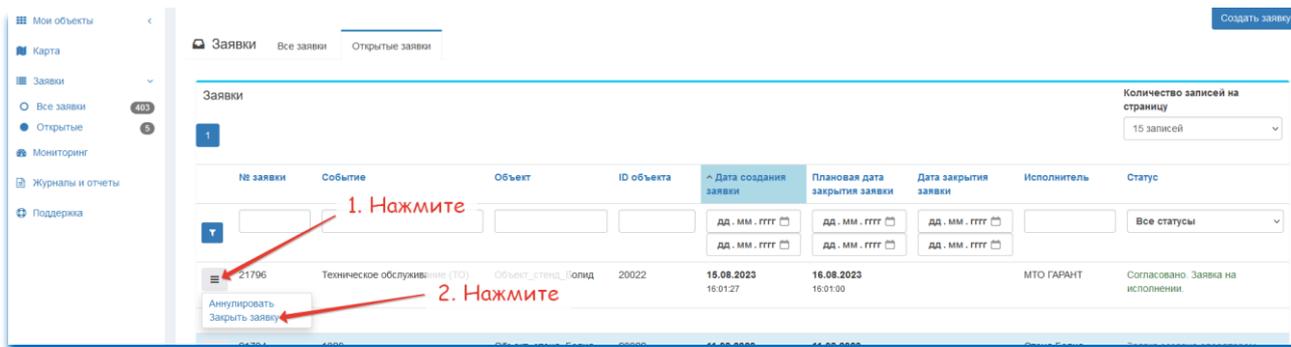


Рис. 11-3 – Закрытие заявки на техническое обслуживание

2. Заполняем информацию по закрытию заявки:

Действие	Формулировка (примеры)	Ссылка на акт, служебную записку, претензию и т.д.
Заявки на техническое обслуживание		
Открытие заявки на техническое обслуживание	Проведение технического обслуживания систем АПС, СОУЭ, СПИ за январь 2024 г.	---
Закрытие заявки на техническое обслуживание	Проведение ТО и регламентных работ АПС, СОУЭ, СПИ согласно графика ТО. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую эксплуатацию в автоматическом режиме. ИЛИ с проведением первичного осмотра систем(ы): Проведение ТО и регламентных работ АПС, СОУЭ, СПИ согласно графика ТО с проведением первичного осмотра систем СПЗ. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую	Акт проверки работоспособности - https://disk.yandex.ru/i/3TGZvZL-yH6d_Q Если проведен первичных осмотр систем пожарной безопасности - https://disk.yandex.ru/i/6BYFfhynvlsE8A

	эксплуатацию в автоматическом режиме.	
	<p>В случае замены оборудования или восстановления работы систем(ы): Проведение ТО и регламентных работ АПС, СОУЭ, СПИ согласно графика ТО. Восстановление работоспособности ШС разделов АПС № 670, 671 (отделение стоматологии 1, 2 эт.). Шлейфы восстановлены. Проведена замена ДИП в количестве 3 шт. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую эксплуатацию в автоматическом режиме.</p>	<p>Акт - https://disk.yandex.ru/i/3TGZvZL-yH6d_Q</p>
	<p>Если работы не выполнены по техническому обслуживанию: Выполнение работ (услуг) по ТО АПС, СОУЭ, СПИ не выполнены. Комиссией Заказчика составлен Акт о не выполнении работ (услуг).</p>	<p>Претензия - https://disk.yandex.ru/i/0EKfg1b7x2NVfQ Мотивированный отказ в приемке работ (услуг) - https://disk.yandex.ru/i/fcpTNsvLabE5yA</p>

Поле «Результат проведенных работ, замечания», следует заполнять детально и конкретно, например, рекомендуем использовать следующие формулировки:

- Проведение ТО и регламентных работ АПС, СОУЭ, АУГПТ *(перечислите все системы по которым проводились работы)* согласно графика ТО. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую эксплуатацию в автоматическом режиме;
- Проведение ТО и регламентных работ АПС, СОУЭ, АУГПТ *(перечислите все системы по которым проводились работы)* согласно графика ТО. Восстановление

работоспособности ШС разделов АПС № 670, 671 (отделение стоматологии 1, 2 эт.). Шлейфы восстановлены. Проведена замена ИП-212-3СУ в количестве 3 шт. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую эксплуатацию в автоматическом режиме.



Чем конкретнее вы опишите результаты работ (услуг), тем будет проще доказать свою позицию в спорных ситуациях. Также рекомендуем это применить к акту(отчету) по закрытию заявки

Рис. 12-3 – Форма закрытия заявки по техническому обслуживанию



Выбирайте пункт «Заявка не выполнена», в случаях, если Исполнитель не приступал к выполнению работ (услуг) по техническому обслуживанию. Пропишите подробно в поле результат проведенных работ, замечания и загрузите соответствующий акт (отчет)

Заявку следует аннулировать, если заявка создана с техническими ошибками или Исполнитель по каким либо причинам не может выполнить работы (услуги) по ТО



Аннулирование заявок технического обслуживания (ТО) созданные с уровнем доступа «Заказчик» и «Исполнитель», осуществляется только пользователями с уровнем доступа «Заказчик» и пользователем с уровнем «Исполнитель», который создал эту заявку.

1. Аннулируем заявку:

Рис. 13-3 – Аннулирование заявки по техническому обслуживанию

2. Заполняем информацию по аннулированию заявки:

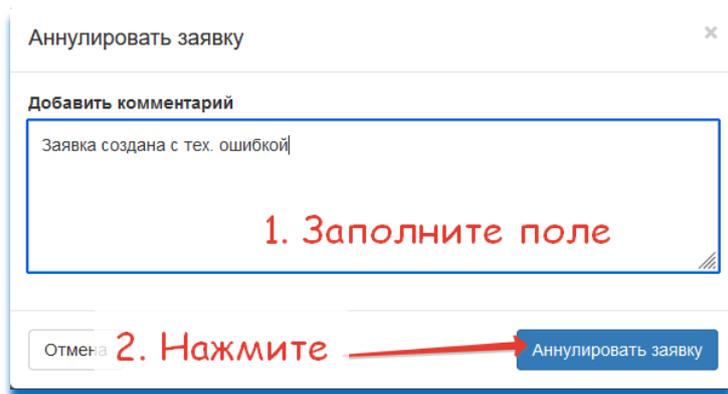


Рис. 14-3 – Форма аннулирования заявки по техническому обслуживанию

Создание аварийной заявки (устранение неисправностей)

Аварийная заявка (устранение неисправностей) создается в случаях выявления неисправностей оборудования в системе противопожарной защиты, а также в случаях ее ремонта.



Создавайте аварийную заявку сразу же после того как произошел сбой/авария в работе системы пожарной сигнализации, для блокировки создания автоматических заявок оператором СКОУП и отправки электронных оповещений пользователям

Согласно п. 6.5.1 ГОСТ Р 59638, устранение неисправностей должно осуществляться обслуживающей организацией за время не более 24 часа. Допускается время устранения неисправностей до 72 часа, если наличие единичной неисправности не оказывает влияние на работоспособность системы противопожарной защиты (Система функционирует в полном объеме при наличии неисправности).



Создание аварийных заявок (устранение неисправностей), доступно только пользователям с уровнем доступа «Заказчик»

1. Создаем аварийную заявку (устранение неисправностей):

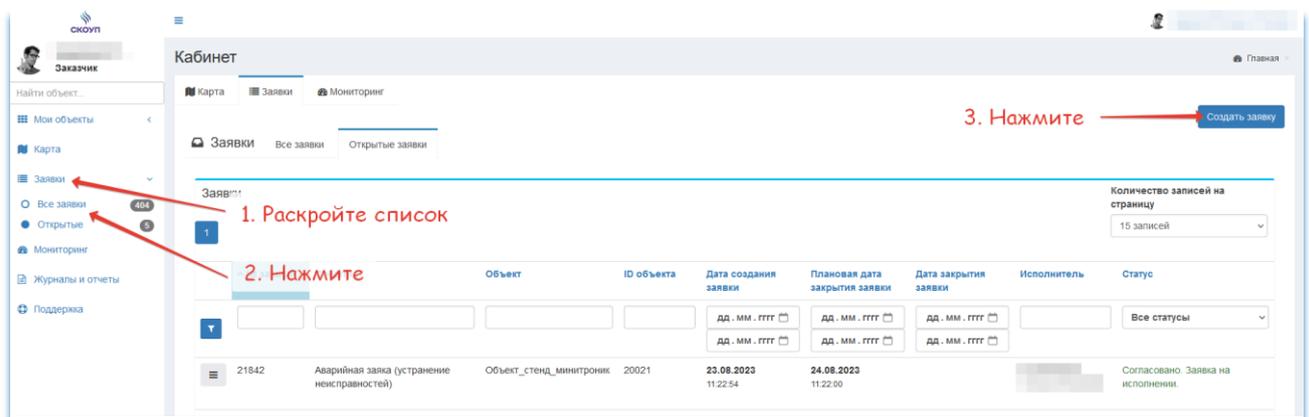


Рис. 15-3 – Создание аварийной заявки

В поле «Сообщение», рекомендуем детально описать причину создания аварийной заявки, например:

- Ложные неоднократные срабатывания дымовых пожарных извещателей в каб. №1314 на 1 этаже. Требуется срочное определения причины срабатывания и ее устранение.

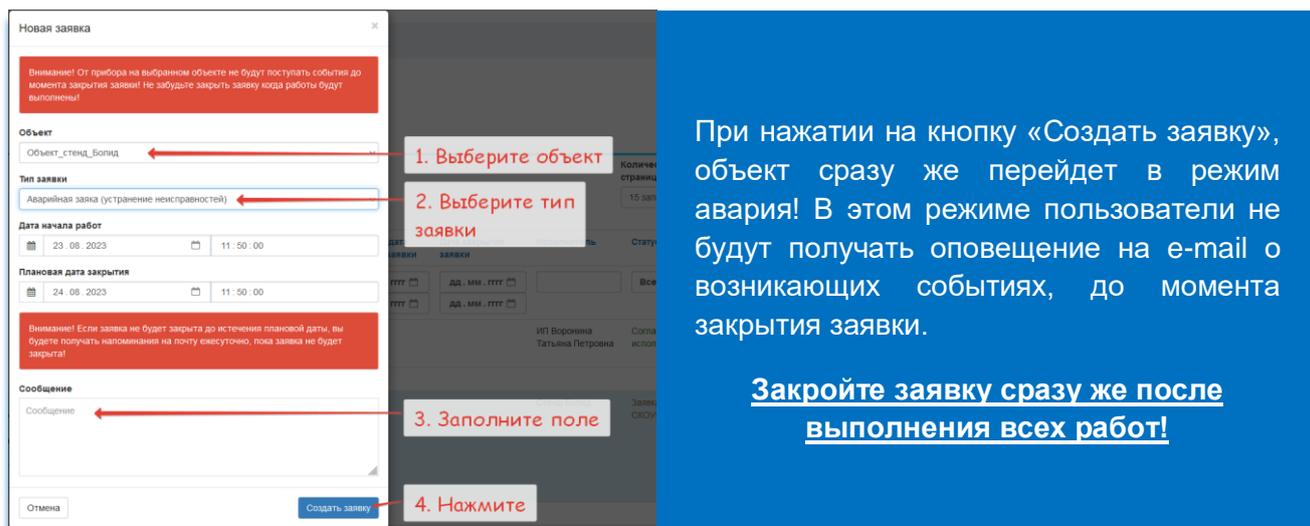


Рис. 16-3 – Форма создания аварийной заявки

The image shows a screenshot of a table displaying a list of requests. The table has columns for '№ заявки' (Request ID), 'Событие' (Event), 'Объект' (Object), 'ID объекта' (Object ID), 'Дата создания заявки' (Request Creation Date), 'Плановая дата закрытия заявки' (Planned Closing Date), 'Дата закрытия заявки' (Closing Date), 'Исполнитель' (Executor), and 'Статус' (Status). The first row is highlighted with a red box around the 'Событие' and date columns. The data in this row is: '21842', 'Аварийная заявка (устранение неисправностей)', '23.08.2023 11:22:54', '24.08.2023 11:22:00', and 'Согласовано. Заявка на исполнении.'.

№ заявки	Событие	Объект	ID объекта	Дата создания заявки	Плановая дата закрытия заявки	Дата закрытия заявки	Исполнитель	Статус
21842	Аварийная заявка (устранение неисправностей)	Объект_стенд_минитроник	20021	23.08.2023 11:22:54	24.08.2023 11:22:00			Согласовано. Заявка на исполнении.

Рис. 17-3 – Созданная аварийная заявка

Закрытие и аннулирование аварийной заявки (устранение неисправностей)

Заявку следует закрывать сразу же после выполнения работ по аварийной заявки (устранение неисправностей) (уточните у Исполнителя завершил ли он все работы).

⚠ Закрытие аварийной заявки (устранение неисправностей), доступно только пользователям с уровнем доступа «Заказчик»

1. Закрываем заявку:

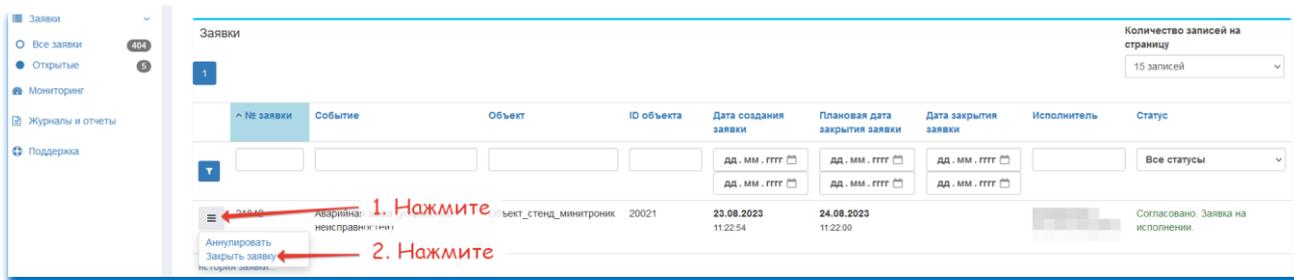


Рис. 18-3 – Закрытие аварийной заявки

2. Заполняем информацию по закрытию заявки:



Чем конкретнее вы опишите результаты работ (услуг), тем будет проще доказать свою позицию в спорных ситуациях. Также рекомендуем это применить к акту(отчету) по закрытию заявки

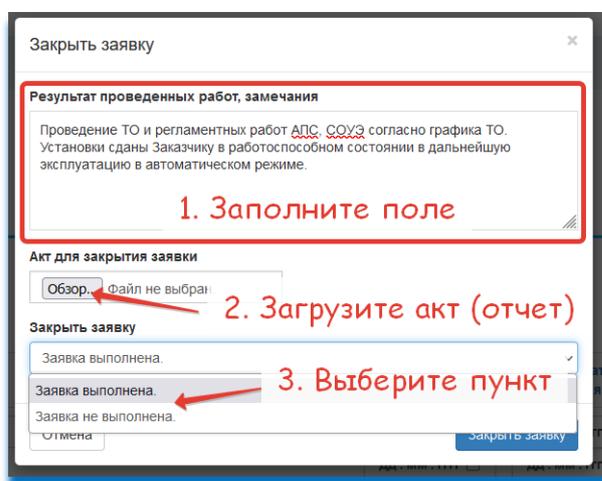


Рис. 19-3 – Закрытие аварийной заявки



Выбирайте пункт «Заявка не выполнена», в случаях, если Исполнитель не приступал к выполнению работ (услуг) по устранению неисправностей. Пропишите подробно в поле результат проведенных работ, замечания и загрузите соответствующий акт (отчет)

Действие	Формулировка (примеры)	Ссылка на акт, служебную записку, претензию и т.д.
Аварийные заявки		
Открытие аварийной заявки	1 вариант - Ложные неоднократные срабатывания дымовых пожарных извещателей в каб. №1314 на 1 этаже. Требуется срочное определения причины срабатывания и ее устранение.	---

	<p>2 вариант - Система неисправна, требуется замена аккумуляторных батарей. Требуется срочное устранение неисправностей.</p>	
Закрытие аварийной заявки	<p>По аварийной заявке исполнителями выполнены следующие работы (услуги) - проведена замена ИП-212-3СУ в количестве 3 шт, ИПР-55 в количестве 1 шт. Установки сданы Заказчику в работоспособном состоянии в дальнейшую эксплуатацию в автоматическом режиме.</p>	<p>Акт устранения неисправности (аварии, дефекта) - https://disk.yandex.ru/i/MJ_csWMLq2KatQ</p>
	<p>Если работы не выполнены по аварийной заявке:</p> <p>Выполнение работ (услуг) по аварийному выезду не выполнены. Комиссией Заказчика составлен Акт о не выполнении работ (услуг).</p>	<p>Претензия - https://disk.yandex.ru/i/0EKfg1b7x2NVfQ</p> <p>Мотивированный отказ в приемке работ (услуг) - https://disk.yandex.ru/i/fcpTNsvLabE5yA</p>

Заявку следует аннулировать, если заявка создана с техническими ошибками или Исполнитель по каким, либо причинам не может выполнить работы (услуги) по устранению неисправностей



Аннулирование заявок технического обслуживания (ТО) созданные с уровнем доступа «Заказчик» и «Исполнитель», осуществляется только пользователями с уровнем доступа «Заказчик» и пользователем с уровнем «Исполнитель», который создал эту заявку.

1. Аннулируем заявку:

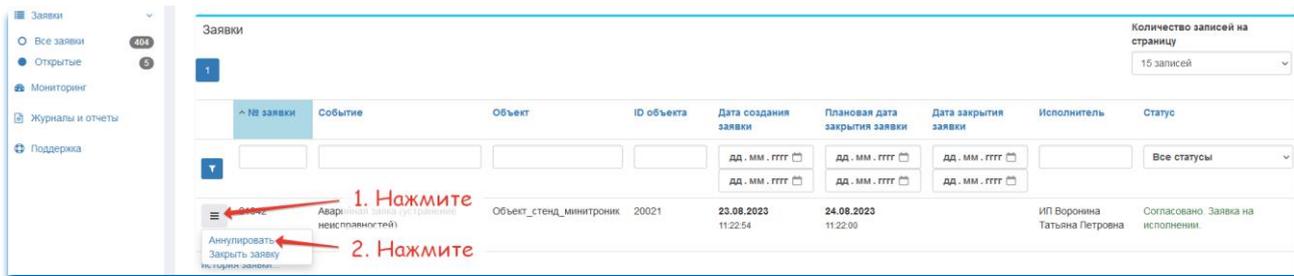


Рис. 20-3 – Аннулирование аварийной заявки

2. Заполняем информацию по аннулированию заявки

Аннулировать заявку

Добавить комментарий

Заявка создана с тех. ошибкой

1. Заполните поле

Отмена 2. Нажмите Аннулировать заявку

Рис. 21-3 – Форма аннулирования аварийной заявки

Глава 4. Мои объекты

В главном меню при раскрытии списка «Мои объекты», отображаются названия всех объектов, закрепленные за пользователем, при переходе по ссылке объекта открывается новая страница с отображением подробной информации по выбранному объекту.

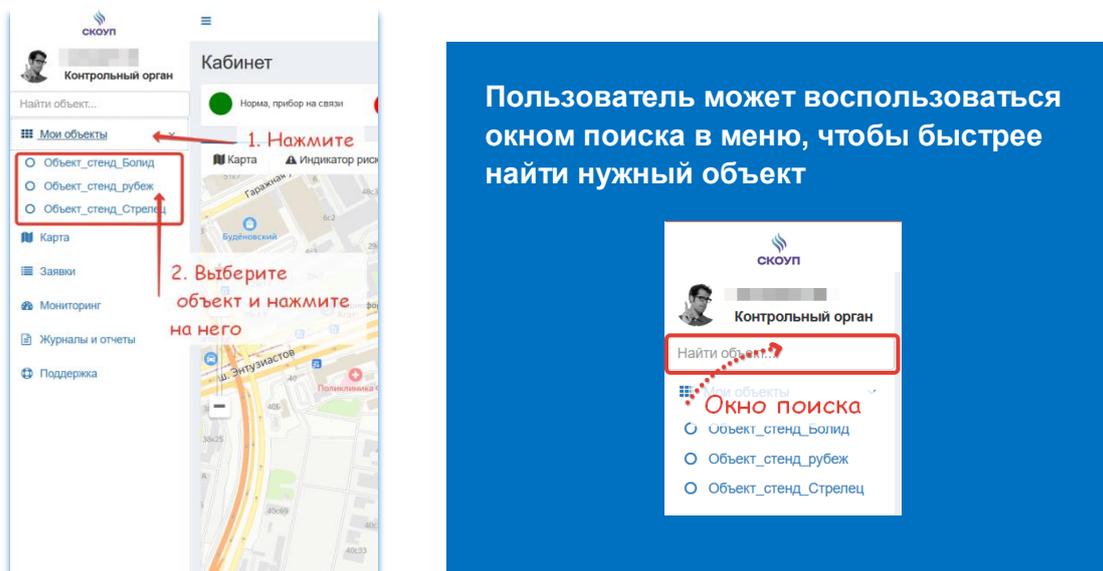


Рис. 1-4 – Выбор в главном меню Объекта защиты

Вкладка «Статистика»

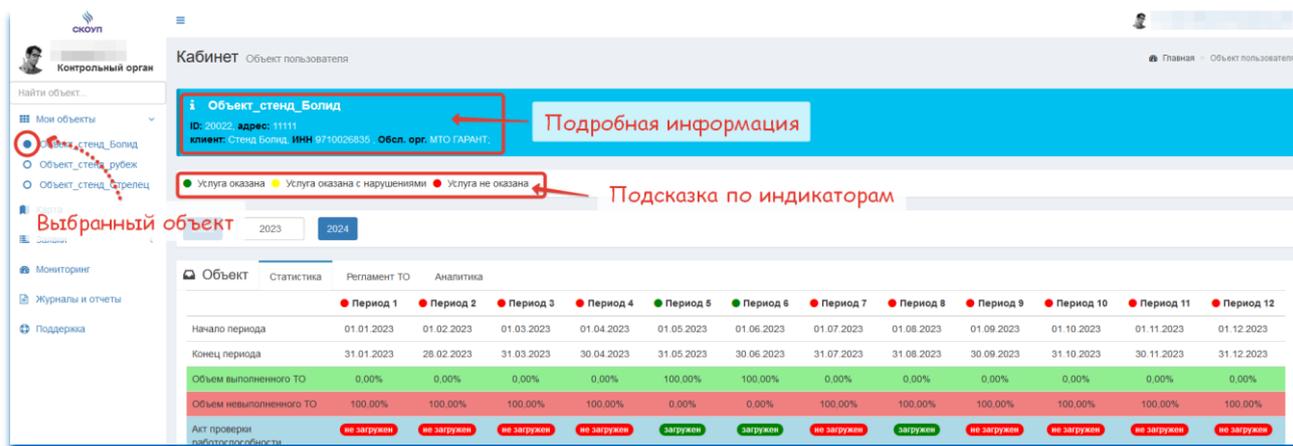


Рис. 2-4 – Вкладка «Статистика»

Параметры индикаторов оказания услуги за период:

Таблица 1-4

Цвет индикатора	Наименование	Параметр
	Услуга оказана	от 100% до 97%
	Услуга оказана с нарушениями	от 97% до 85%
	Услуга не оказана	менее 85%



Рис. 3-4 – Навигация на вкладке «Статистика»



Данные по периоду вычисляются исходя из фактических показателей (входящих событий), а также из информации закрытых заявок: заявка создана оператором СКОУП (автоматически), техническое обслуживание, аварийная заявка (устранение неисправностей)

Рис. 4-4 – Информация по периодам

Вкладка «Регламент ТО»



Информация по устройствам (датчикам) выгружается при подключении Объекта защиты к Web-системе СКОУП. В случае модернизации действующей системы пожарной сигнализации (добавление/удаление устройств (датчиков), Клиент ОБЯЗАН незамедлительно уведомить об этом Оператора и передать новую конфигурацию с описанием по приборам приемно-контрольным.

Пользователи безусловно, признают результаты экспертизы (данные) Программы в качестве подтверждения соответствия (несоответствия) оказываемых услуг (работ) по техническому обслуживанию (ремонту) систем противопожарной защиты специализированной организацией выполняющие услуги (работы).

Термины с определениями:

1. ППКП: прибор приемно-контрольный.
2. ИБЭ: источник бесперебойного электропитания.
3. ИП: извещатель пожарный.

Таблица 2-4

Цвет индикатора	Наименование	Параметр
	ТО выполнено	
	ТО не выполнено (ожидается ТО)	

	Период 1	Период 2	Период 3	Период 4	Период 5	Период 6	Период 7	Период 8	Период 9	Период 10	Период 11	Период 12
Начало периода	01.01.2023	01.02.2023	01.03.2023	01.04.2023	01.05.2023	01.06.2023	01.07.2023	01.08.2023	01.09.2023	01.10.2023	01.11.2023	01.12.2023
Конец периода	31.01.2023	28.02.2023	31.03.2023	30.04.2023	31.05.2023	30.06.2023	31.07.2023	31.08.2023	30.09.2023	31.10.2023	30.11.2023	31.12.2023
ИП А16-ДИП Каб №1					●	●	●					
Функциональные модули ППКП А16-УОП Каб №1												
ИП А16-ДИП Каб №2					●	●	●					
ИП А16-ИПТ Каб №3				●	●	●						
ИП А16-ИПР Каб №4				●	●	●						
Функциональные модули ППКП А16-МАУ Каб №4												
ППКП Минитроник А32М Минитроник А32М (охрана)				●	●	●						

ТО выполнено

ТО не выполнено

Тип устройства (извещателя)

Наименование устройства (извещателя), место установки

Рис. 5-4 – Вкладка «Регламент ТО»

Требования к осмотру технических средств СПС по Регламенту ТО

Наименование СПС						
Осмотр один раз в 1 месяц						
ИП дымовой	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП ручной	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП тепловой	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП пламени	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП мультикритериальный	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП комбинированный	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП газовый	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП электроиндукционный	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП с видеоканалом	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП линейный дымовой	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП линейный тепловой невосстанавливаемый	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ИП линейный тепловой восстанавливаемый	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)
ППКП	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638); тест световой и звуковой индикации: Открытие корпуса + тест индикации* + закрытие корпуса. * Для включения режима диагностики (теста)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)	Визуальный осмотр (ГОСТ Р 59638)

восстанавливаем ый	Внимание или Пожар или Тест	Внимание или Пожар или Тест	Внимание или Пожар или Тест	Внимание или Пожар или Тест	Внимание или Пожар или Тест	Внимание или Пожар или Тест
Контроль функционирования ППКП (в том числе Функциональные модули блочно-модульных ППКП) 1 раз в 3 месяца						
ППКП	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); Авария сети 220В; Восстановление сети 220В; закрытие корпуса	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); Авария сети 220В; Восстановление сети 220В; закрытие корпуса	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса	X
Функциональные модули блочно-модульных ППКП	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса			Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса	Открытие корпуса; ТО в соответствии с паспортом изделия (руководство м); закрытие корпуса	X
Контроль функционирования ИБЭ 1 раз в 6 месяцев						
Источник бесперебойного электропитания (ИБЭ)	Отключение сети 220В ИБЭ (РИП); Восстановление сети 220В ИБЭ (РИП)	Отключение сети 220В ИБЭ (БПРА); Восстановление сети 220В ИБЭ (БПРА)	Отключение сети 220В ИБЭ (БПРА); Восстановление сети 220В ИБЭ (БПРА)	Отключение сети 220В ИБЭ (ИВЭПР); Восстановление сети 220В ИБЭ (ИВЭПР)	Отключение сети 220В ИБЭ; Восстановление сети 220В ИБЭ	Отключение сети 220В ИБЭ; Восстановление сети 220В ИБЭ
Контроль функционирования модулей ввода/вывода 1 раз в год						
Модули ввода	X	X	X	X	X	X
Модули вывода	X	X	X	X	X	X

Вкладка «Аналитика»

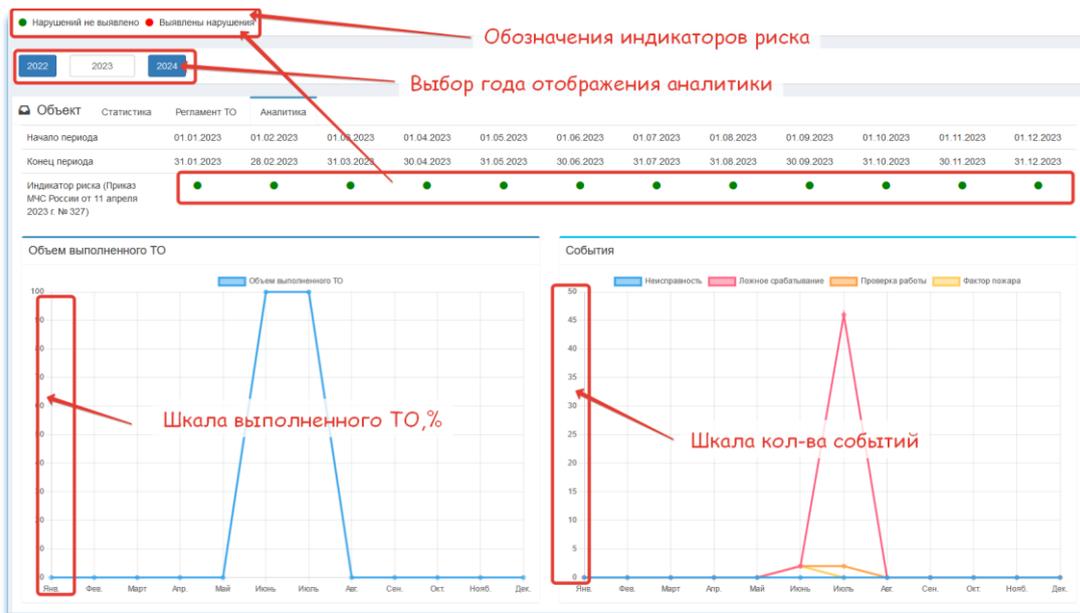


Рис. 6-4 – Вкладка «Аналитика»

Глава 5. Мониторинг

Мониторинг позволяет в режиме реального времени анализировать поступающие события от всех закрепленных за пользователем Объектов защиты.

Страница «Мониторинг»

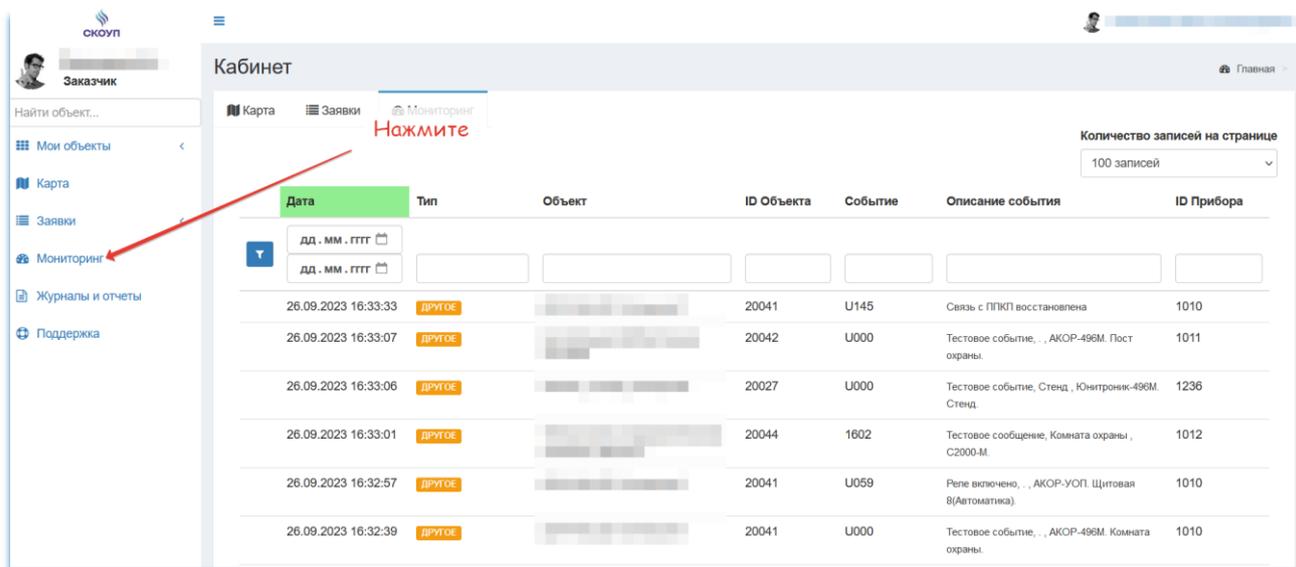


Рис. 5-1 – Вход на страницу «Мониторинг»

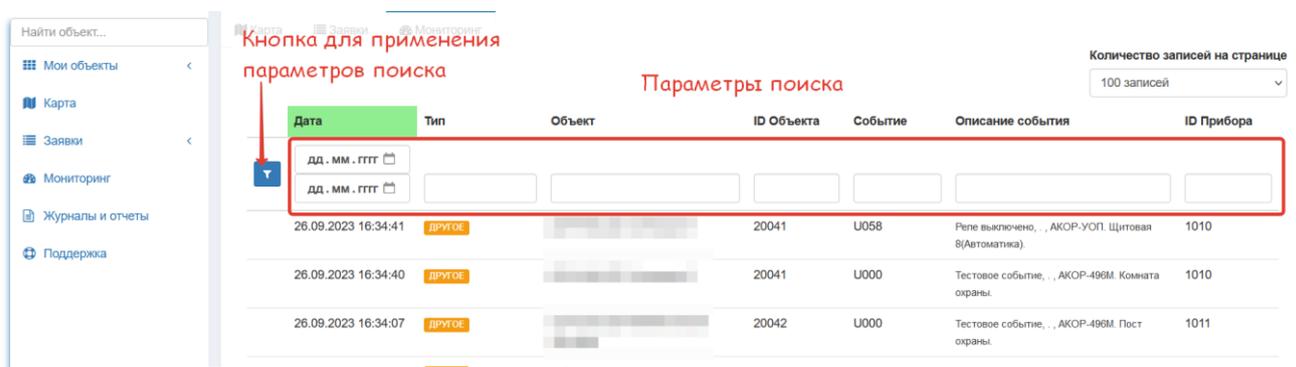


Рис. 5-2 - Параметры поиска

⚠ Для выполнения очистки параметров поиска, удалите все параметры в полях и нажмите на кнопку для применения параметров поиска, после этого форма очиститься

Таблица 5-2

№ п/п	Название столбца	Описание
1.	Дата	ДД.ММ.ГГ ЧЧ:ММ:СС поступления события от Объекта защиты
2.	Тип	Тип события ПОЖАР/НЕИСПРАВНОСТИ/ ДРУГОЕ
3.	Объект	Название Объекта защиты с которого пришло событие
4.	ID Объект	Идентификатор Объекта состоящий из 4 числовых СИМВОЛОВ

5.	Событие	Код поступившего события события
6.	Описание события	Подробное описание поступившего события, устройство (датчик) которое(ый) создал событие, место положение этого устройства (датчика)
7.	ID Прибора	Идентификатор прибора состоящий из 4 числовых символов

Глава 6. Журналы и отчеты

На странице журналы и отчеты пользователю доступно скачивание журналов и отчетов по периодам и конкретным закрепленным Объектам защиты. Выгрузка журналов и отчетов производится в формате XLSX (Microsoft Excel). К каждому журналу есть нормативная ссылка, его регламентирующая.

Страница «Журналы и отчеты»

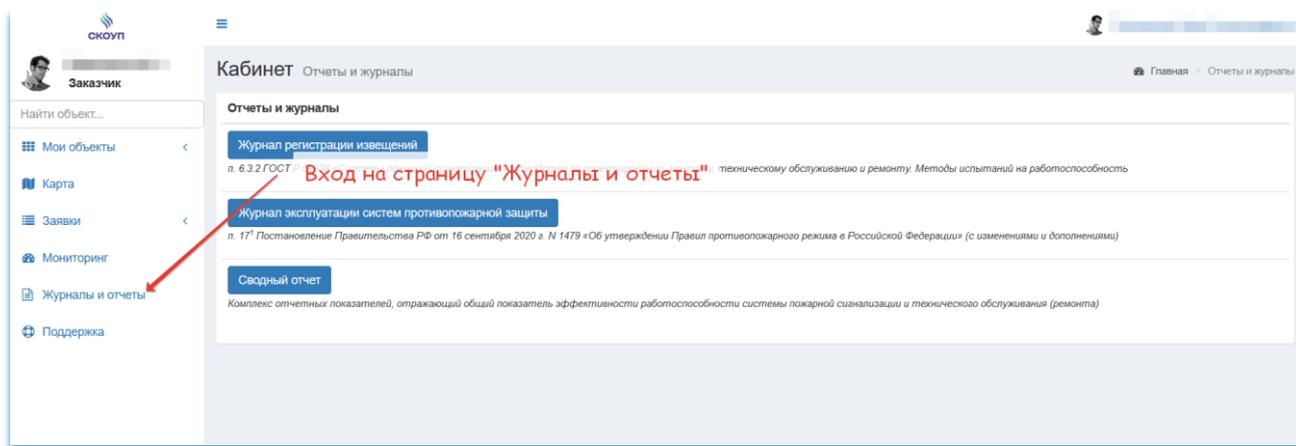


Рис. 6-1 – Вход на страницу «Журналы и отчеты»

Глава 7. Поддержка

В случае если пользователь обнаружил какую либо программную ошибку/сбой или иную ошибку, пользователю предоставляется возможность отправить обращение с этой проблемой в техническую поддержку СКОУП.

Обращение в техническую поддержку

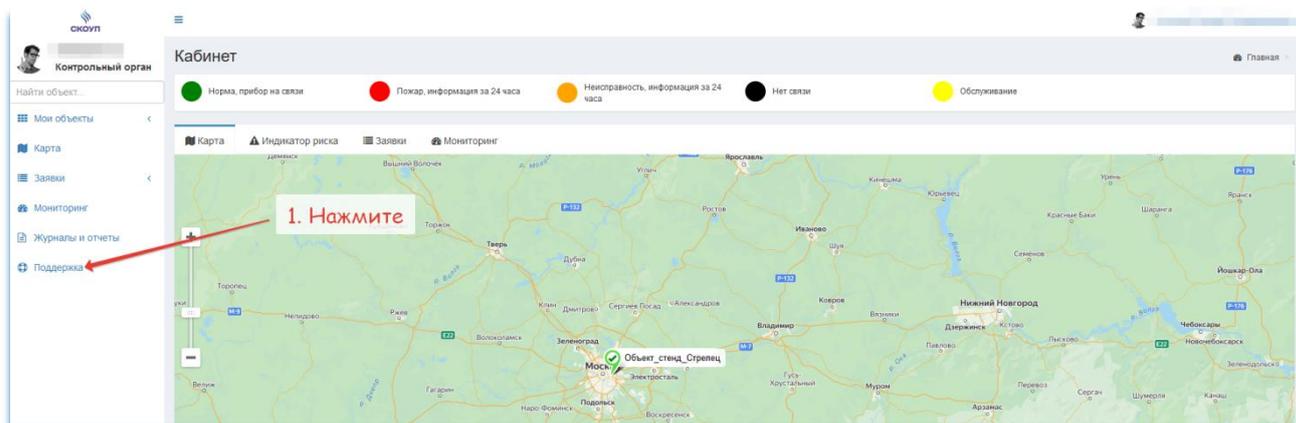


Рис. 1-7 – Вход на страницу «Журналы и отчеты»

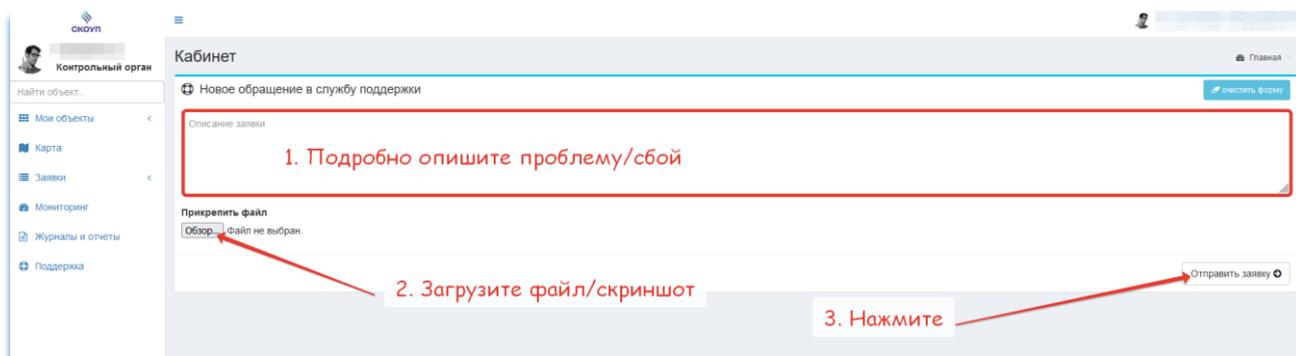


Рис. 2-7 – Отправка обращения в техническую поддержку

Глава 8. Оповещение пользователей на электронную почту



Для выполнения требования п. 6.3.3 ГОСТ Р 59638, Пользователи «Web-системы СКОУП» обязаны настроить автоответчик с отправлением автоматического ответа на входящие сообщения от Системы. Настройку автоответчика, выполнить в соответствии с инструкцией Вашей почтовой системы. Рекомендуемый пример автоматического ответа – «Ваше сообщение (извещение) принято».

Настройте фильтр почты для писем СКОУП, чтобы входящие письма не уходили в папку СПАМ, инструкция по фильтрам публикуется на Вашем почтовом сервере (Яндекс, Mail и т.д.)

Настройка уведомлений приложения «Почта» на iPhone или iPad

Настройте воспроизведение звуковых уведомлений при получении нового электронного письма или отображение количества непрочитанных писем в вашем почтовом ящике на экране «Домой».

Изменение уведомлений приложения «Почта»

1. Откройте приложение «Настройки» и нажмите «Почта».
2. Нажмите «Уведомления».
3. Нажмите «Настроить уведомления».
4. Нажмите учетную запись электронной почты.
5. Включите нужные настройки, такие как уведомления или наклейки.

При включении наклеек количество непрочитанных писем в вашем почтовом ящике будет отображаться над значком приложения «Почта» на экране «Домой».

При включении уведомлений вы можете настроить звуки и изменить звуковой сигнал или рингтон. Выбранный вами звук будет воспроизводиться при получении нового электронного письма.

Изменение настроек уведомлений Почты

1. Откройте «Настройки»  > «Почта» > «Уведомления» и убедитесь, что параметр «Допуск уведомлений» включен.
2. Коснитесь «Настроить уведомления», затем коснитесь учетной записи электронной почты, в которую необходимо внести изменения.
3. Выберите желаемый из параметров: «Предупреждения» или «Наклейки». При выборе параметра «Предупреждения» повалается дополнительный параметр, который Вы можете настроить, чтобы изменить звуки предупреждений или рингтоны.

Настройка уведомления приложения «Почта» на ОС Android

1. Откройте приложение Почты.
2. Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления».
3. Нажмите переключатель «Выкл», чтобы он принял вид .
4. Поставьте галочку напротив «Почты».

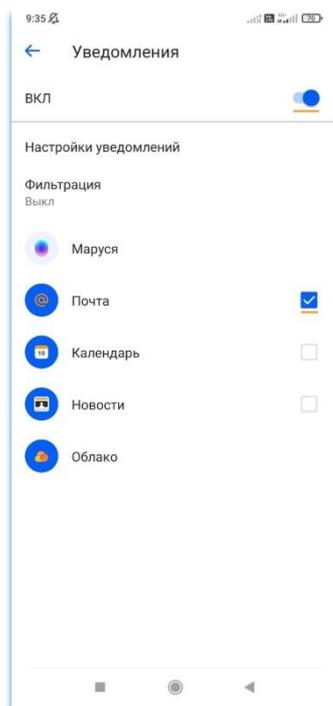


Рис. 1-8 – Настройка Android

Как включить звук уведомлений:

1. Откройте приложение Почты.
2. Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Настройки уведомлений».
3. Нажмите переключатели «Показывать уведомления» и «Разрешить воспроизведение звука», чтобы они приняли вид .

Если хотите выключить звук, перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Настройки уведомлений». Нажмите переключатель «Разрешить воспроизведение звука» или «Разрешить звук и вибрацию», чтобы он принял вид .

Как настроить мелодию уведомлений:

1. Откройте приложение Почты.

2. Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Настройки уведомлений» → «Категории уведомлений».
3. Выберите почту, в которой хотите настроить мелодию уведомлений.
4. Нажмите «Звук» и выберите мелодию.

Как включить вибрацию на уведомления:

1. Откройте приложение Почты.
2. Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Настройки уведомлений».
3. Нажмите переключатель «Разрешить вибрацию», чтобы он принял вид .

Если хотите выключить вибрацию, Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Настройки уведомлений». Нажмите переключатель «Разрешить вибрацию», чтобы он принял вид .

Как настроить уведомления о письмах в папках, соцсетях, рассылках:

Чтобы включить уведомления о письмах в папках, соцсетях или рассылках:

1. Откройте приложение Почты.
2. Перейдите  Аккаунт → «Работа приложения» → «Уведомления» → «Фильтрация».
3. Выберите, какие уведомления хотите получать. Например, кликните «О письмах в папках».

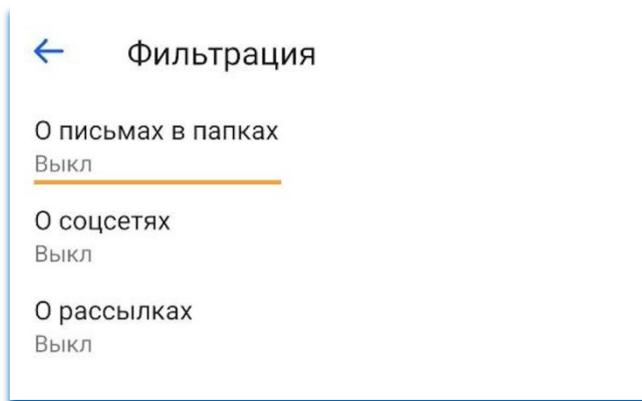


Рис. 2-8 – Настройка Android

4. Нажмите переключатель «Выкл», чтобы он принял вид .
5. Поставьте галочки, какие уведомления хотите получать.

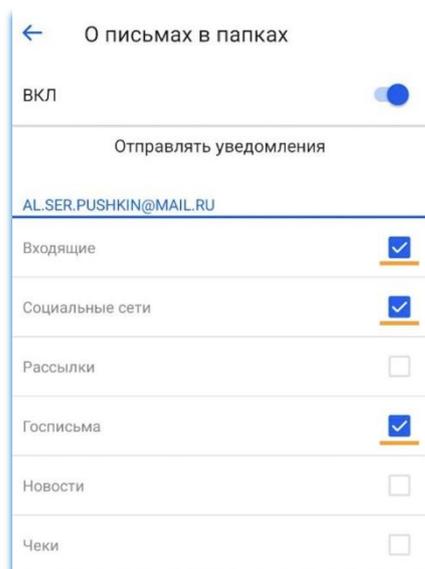


Рис. 3-8 – Настройка Android

Электронное оповещение пользователей о событиях на Объектах защиты

Все возникающие события на Объекте защиты, дублируются пользователю на его электронную почту, кроме возникающих событий при открытой заявке по техническому обслуживанию (ТО) или аварийной заявке.

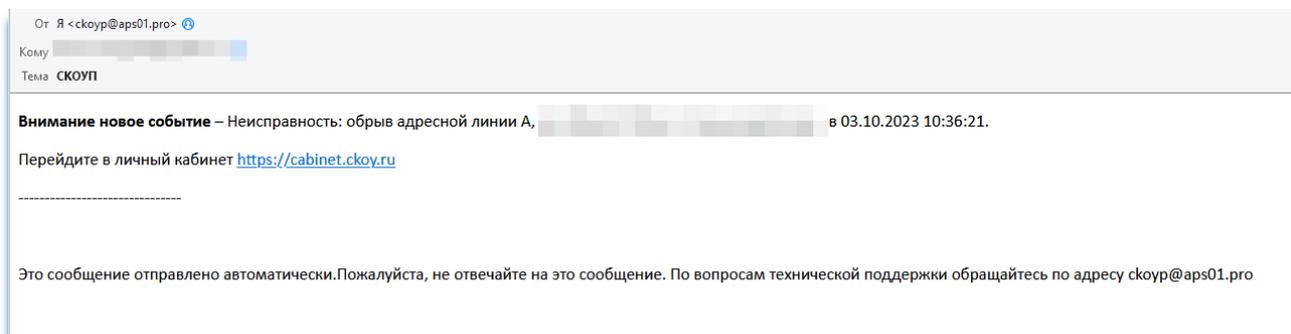


Рис. 4-8 – Формат электронного письма о новом событии на Объекте защиты

Глава 9. Возможные неисправности и методы их устранения

Таблица 9-1

Признаки неисправности	Вероятная причина	Методы устранения
Нет связи с Объектом защиты	Неисправность кабеля Ethernet или коммутатора	Проверить целостность кабеля и разъёмов. Уточнить у интернет-провайдера по текущим сбоям
	Неисправность в сети RS-485/S2/R3	Обратиться в обслуживающую организацию по действующему Договору (Контракту)
	Неисправность прибора передачи событий	Обратиться в техническую поддержку Оператора
Повторы событий за короткий промежуток времени	Неисправность системы пожарной сигнализации	Обратиться в обслуживающую организацию по действующему Договору (Контракту)
	Сбой в приборе передачи событий	Обратиться в техническую поддержку Оператора

Глава 10. Примеры ситуаций

Обобщенная таблица по работе с заявками открытие/закрытие

<https://disk.yandex.ru/i/0IVWt5yLvVqL1Q>

При заключении договора (контракта) с обслуживающей организацией, специалист перед началом работ должен осмотреть системы противопожарной защиты и составить акт первичного осмотра на АПС, СОУЭ и т.д., нужно ли его загружать в «Web-систему СКОУП»?

Мы рекомендуем в каждом случае прибытия специалиста(ов) от обслуживающей организации, создавать заявку на Техническое обслуживание, вне зависимости от цели прибытия. При закрытии этой заявки прикрепите составленный акт первичного осмотра на АПС, СОУЭ и т.д., в любой ситуации и в любое время Вы сможете его посмотреть в личном кабинете.

При закрытии заявки используйте образец акта по ссылке:
<https://disk.yandex.ru/i/6BYFIhynvIsE8A>

Какие формулировки рекомендовано использовать при открытии/закрытии автоматических заявок, заявок на ТО, аварийных заявок?

Все типичные ситуации и примеры формулировок собраны в одном файле, рекомендуем использовать их в своей работе:

<https://disk.yandex.ru/i/-5LpcPAIpfQbA>

Программа создала автоматическую заявку по неисправности/пожаре, что делать?

Для начала Вам необходимо ее обработать, подробно этот процесс указан в Главе 3 «Обработка и создание заявок».

Примеры стандартных ситуаций:

1. Если возникшее событие вызвано неисправностью/ложным событием или Вы не можете достоверно ее определить, Вам требуется создать аварийную заявку и дополнительно сообщить об этом свою обслуживающую организацию.

При закрытии заявки используйте образец акта по ссылке:
https://disk.yandex.ru/i/b4U4J_0HbB4JrQ

После устранения неисправностей/ложных событий, закройте аварийный акт.

При закрытии заявки используйте образец акта по ссылке:

https://disk.yandex.ru/i/MJ_csWMLq2KatQ

2. Если возникшее событие вызвано в результате непреднамеренного нажатия на ручной ИП, проверкой работоспособности, злонамеренных действий человека, ремонтных работ, табачный дым, приготовления пищи, отключение

электроэнергии и т.д. закройте автоматическую заявку без создания аварийной заявки. **При закрытии заявки используйте образец акта по ссылке:**

<https://disk.yandex.ru/i/1QW0IWeU5mZ9UQ>

Используйте образец акта испытания на работоспособность по ссылке:

<https://disk.yandex.ru/i/owwtOBxs3YpkHw>

Используйте образец акта проверки работоспособности (для закрытия заявок по техническому обслуживанию) по ссылке:

https://disk.yandex.ru/i/3TGZvZL-yH6d_Q

Что делать если индикатор Статистики по отчетному периоду отображает «услуга оказана с нарушениями» или «услуга не оказана»?

Для начала настоятельно рекомендуем, чтобы все работы по техническому обслуживанию проводилась до 20 числа в отчетном периоде, так как если работы оказаны не полностью, либо вообще не проводились, у Заказчика было дополнительное время для осуществления своих прав и обязанностей по Контракту (Договору), в части требования от Исполнителя надлежащего исполнения обязательств.

Используйте образец претензии по ссылке:

<https://disk.yandex.ru/i/0EKfg1b7x2NVfQ>

Используйте образец мотивированного отказа в приемке по ссылке:

<https://disk.yandex.ru/i/fcpTNsvLabE5yA>

Что делать если при открытой заявке на техническое обслуживание отсутствует связь с Объектом защиты (Глава 9 «Возможные неисправности и методы их устранения»), при этом работы уже выполнены (выполняются) ?

Для начала попробуйте устранить проблему (Глава 9 «Возможные неисправности и методы их устранения»), если это не удастся, то продолжайте выполнять работы. Дождитесь пока связь с Объектом защиты не восстановиться, только после этого закрывайте заявку на техническое обслуживание.