

Selvitys vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista



Hynynen, Piritta

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Selvitys vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista

Piritta Hynynen
Turvallisuusalan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Tammikuu, 2010

Piritta Hynynen

Selvitys Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista

Vuosi 2010 Sivumäärä 44

Opinnäytetyöni on työelämälähtöinen selvitys, jonka toimeksiantaja on kotimainen turvallisuuspalveluja tarjoava vartioimisliike Turvatiimi Oyj. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Finanssialan Keskusliiton (FK) hyväksymän vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteelliset vaatimukset. Selvitys on Turvatiimi Oyj:lle tehty koonti uuden hälytyskeskuksen rakentamisen tueksi.

Selvityksen tarkoitus on olla yhteenveto hälytyskeskuksen rakenteita koskevista vaatimuksista, suosituksista ja ohjeistuksista ja muodostaa niistä kokonaisuus Turvatiimi Oyj:lle. Selvitys ottaa kantaa käytännön toimintaan ja sisältää hälytyskeskusammattilaisten kommentteja. Työn lopussa avataan tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtuvia muutoksia.

Vartioimisliikkeen toimintaa säätelee Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282 ja Valtioneuvoston asetus yksityisistä turvallisuuspalveluista 19.6.2002/534. Sisäasiainministeriön alainen Turvallisuusalan valvontayksikkö valvoo yksityistä turvallisuusalaa yleisesti. Vaikka laki säätelee yksityistä turvallisuusalaa, se ei ota kantaa kuitenkaan vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen toimintaan, jolloin sen muoto on vapaasti yrityksen päätettävissä.

FK valvoo hyväksymiään hälytyskeskuksia ja näillä hälytyskeskuksilla on myös EN ISO 9001:n mukaan sertifioitu laadunhallintajärjestelmä tai se on arvioitu soveltuvin osin tätä standardia vastaavaksi (FK 2010). FK:n hyväksymiä hälytyskeskuksia on Suomessa tällä hetkellä 13 kpl. Hälytyskeskuksen toiminnan sertifioiminen perustuu yrityksen omaan tahtotilaan ja vapaaehtoisuuteen.

Selvityksessä on käytetty olemassa olevia kirjallisia dokumentteja ja asiantuntijahaastatteluita. Selvityksen tärkeimmät lähteet ovat Hälytystenvastaanottokeskuksia koskevat suositukset CEA 4036 ja FK:n Murtosuojeluohje 3. Selvityksessä käytetyt henkilöhaastattelut on tehty kasvotusten teemahaastatteluin ja puhelimitse.

Selvitys antoi Turvatiimi Oyj:lle työkalun uuden hälytyskeskuksen rakentamisen tueksi ja kertoi myös ajatuksia tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtuvista uudistuksista ja muutoksista. Minulle selvitys antoi mahdollisuuden tutustua oman ammattialani yhteen osa-alueeseen laajasti ja monipuolisesti. Alan ammattilaisten haastattelut ovat avanneet paljon erilaisia näkökantoja ja sitä kautta auttavat suuresti ammatillisessa kehittämisessäni.

Asiasanat: Vartioimisliikkeen hälytyskeskus, rakenteelliset vaatimukset, hälytyksensiirto, hälytyksen vastaanottaminen

Piritta Hynynen

Survey of the constructional requirements of a security company alarm center

Year	2010	Pages	44
------	------	-------	----

This study is a work based survey assigned by the domestic security service company, Turvatiimi Corporation. The purpose of the study is to clarify FK's (the Finnish Central Union of the Finance Sector) constructional requirements of a security company alarm center. The survey also supports the construction of the new alarm center for Turvatiimi Corporation.

The objective of the survey is to summarize the various requirements, recommendations and instructions concerning the alarm center constructions and to create from them a comprehensive package for the company. The survey also covers practical operations of the alarm center and includes comments by alarm center professionals. The final chapters include visions about possible changes in the future.

In Finland the security company operations are regulated by the Private Security Services Act 12.4.2002/282 and the Government Decree on Private Security Services 19.6.2002/534. The security sector is generally monitored by the Security Sector Control Unit operating under the Police administration. Although the law covers the private security sector, it does not take any position on alarm center operations, which means that the companies can freely choose their solutions themselves.

FK monitors the alarm centers which it has approved, and these alarm centers also have a certified EN ISO 9001 quality system or the system has been estimated to correspond with the standard, where applicable (FK 2010). At the moment there are thirteen FK approved alarm centers in Finland. The certifications of the alarm center operations are based on the will and voluntary ambitions of the companies.

Existing written documents and theme interviews with various experts have been utilized in the survey process. The main sources of the survey have been CEA 4036 Requirements for construction, technical equipment, personnel and operation as well as FK's Intruder protection instruction 3. The personal interviews have taken place as theme interviews face to face and by phone.

The survey has given Turvatiimi Corporation a new tool to support the construction of the new alarm center, and it has reflected on new innovations and changes possibly taking place in the future. The survey has also given the writer a possibility to go deeper into a particular field of the security sector in a wide-scale and versatile manner. The interviews with various security professionals have opened many different perspectives, enabling enhanced professional development.

Key words: security company alarm center, constructional requirements, alarm transfer, alarm reception

Sisällys

1	Johdanto.....	5
2	Selvityksen tausta ja aiheen valinta	5
2.1	Ongelmanasettelu ja selvityksen tavoite	6
2.2	Selvityksen rajaus	6
2.3	Työskentelymenetelmät	7
2.4	Käsitteistö	8
3	Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskuksen historia	9
4	Vartioimisliikkeen hälytyskeskus	11
4.1	Hälytyskeskustoiminnan kuvaus	12
4.2	Hälytyskeskuksen henkilöstön työnkuva.....	13
4.3	Hälytyskeskusten rakenteiden historia	16
5	Vaikuttavat tahot	17
5.1	Finanssialan Keskusliitto	17
5.2	ISO standardit.....	18
5.3	CEA	19
5.4	Turvallisuusalan valvontayksikkö.....	19
6	Rakenteelliset vaatimukset	20
6.1	Ympäristö.....	22
6.2	Perusta, pohja, rakennus	22
6.3	Seinät, katto, lattiat	23
6.4	Ovet, ikkunat, luukut ja aukot.....	24
6.5	Lukitus, valvonta	25
6.6	Palo ja pelastus.....	25
6.7	Ilmastointi ja ilmanvaihto	26
6.8	Varautuminen ja varavoima	26
7	Standardisarja EN50518	28
7.1	European standard FprEN 50518-1	28
7.2	European standard prEN 50518-2.....	29
7.3	European standard prEN 50518-3.....	29
8	Johtopäätökset ja jatkotutkimukset.....	30
	Lähteet	31
	Kuvat	33
	Liitteet.....	34

1 Johdanto

Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksessa puhelinasiakaspalvelu, rikosilmoitinlaitteiden antamien hälytysten vastaanottaminen ja käsitteleminen, etävalvonta ja muut lukuisat asiakaspalvelutehtävät ovat keskitettyinä yhteen hermokeskukseen. Tähtäimenä on asiakaspalvelun tason nostaminen ja säästöjen ja tuottavuuden aikaansaaminen. Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen palveluissa tähdätään useimmiten ”win win” tilanteeseen, jolloin voittaa niin asiakas kuin myös palvelun tuottaja.

Hälytyskeskuksen asiakaspalvelussa yhdistyy kolme toimintoa: puhelinjärjestelmä, tietotekniikka ja ihminen. Muita hälytyskeskuksen toimintaan vaikuttavia elementtejä ovat toimitilat, hallinto ja henkilökunnan tietotaito. Omassa työssäni olen havainnut, että puhelinasiakaspalvelun, tietotekniikan ja ihmisen keskittäminen yhteen keskukseen antaa asiakkaalle parempaa palvelua, säästöjä kustannuksissa, mahdollisuuden lisämyyntiin, tietoa suoraan asiakkailta yrityksen johdolle ja tavoitettavuutta ympäri vuorokauden. Asiakas pystyy olemaan yhteydessä palvelun tuottajaansa milloin vain haluaa ja saa nopeasti apua yhdestä paikasta yhden puhelinnumeron tai sähköpostin kautta. Keskittäminen helpottaa myös yrityksen omien vartijoiden työskentelyä, sillä he pystyvät tukeutumaan kellon ympäri yhteen paikkaan.

Koska hälytyskeskus on useimmiten vartioimisliikkeen toiminnan sydän ja se on kytköksissä koko yrityksen henkilöstöön ja asiakkaisiin, on tämä ympäristö suojattava huolellisesti ja sen toimintaa tulee vaalia erityisellä tarkkuudella. Hälytyskeskuksen suojaamisen täytyy toteuttaa tiettyjä normeja vaalien, mikäli sen haluaa saada Finanssialan Keskusliiton hyväksymäksi. Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskus on hyväksytty hälytyskeskus. Muutto uuteen toimipisteeseen antaa yritykselle mahdollisuuden tarkistaa ja päivittää rakenteelliset seikat juuri määräysten mukaisiksi. Tämä selvitys kasaa Turvatiimi Oyj:lle hälytyskeskuksen rakenteelliset vaatimukset valmiiksi yksiin kansiin muuton suunnittelun tueksi.

2 Selvityksen tausta ja aiheen valinta

Opinnäytetyön toimeksiantaja Turvatiimi Oyj on kotimainen asiantuntijayritys jonka palvelut ja tekniset tuotteet kattavat koko turvapalvelusektorin. Turvatiimi Oyj:n palkkalistoilla on n. 750 henkeä ja sen liikevaihto vuonna 2009 oli yli 27,3 miljoonaa euroa. Turvatiimi on osa Virala Oy Ab konsernia. (Turvatiimi Oyj:n tilinpäätöstiedote 2010a.)

Turvatiimi Oyj:n pääkonttori sijaitsee Helsingissä Pasilassa ja hälytyskeskus Helsingissä Herttoniemessä. Yrityksen johdon tahto on saada hälytyskeskus osaksi pääkonttorin toimintaa vuoden 2010 aikana. Liittämällä hälytyskeskus samaan kiinteistöön hallinnon ja muun toimintojen kanssa tehostetaan operatiivista toimintaa ja saavutetaan kustannussäästöjä.

Olen toiminut itse Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskuksen tulosityksikön päällikkönä vuodesta 2008 alkaen. Sitä ennen olin hälytyskeskuspäivystäjänä Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskuksessa vuodesta 2006 alkaen. Työelämästä saadun aiheen avulla opiskelija pystyy saamaan lisää tukea ammatilliselle kehitykselleen ja tutkija pääsee mukaan nykyhetken työelämään ja pystyy siten vastaamaan väitteeseen, että työelämä kulkee koulutuksen edellä. (Vilka & Airaksinen 2003, 17.)

Opinnäytetyöni aihe sai tarkan muotonsa Turvatiimi Oyj:n entisen Toimitusjohtajan Eero Kukkolan toimesta. Toimitusjohtaja Kukkola käynnisti Turvatiimin Helsingin toimipisteiden muuttoprosessin ideoimisen ja toteutuksen vuoden 2009 alussa. Koska hälytyskeskuksen muuttaminen on suuri ja paljon työtä vaativa projekti, oli Kukkolalla tarve saada joku tekemään jo alustavaa selvitystyötä. Kysyessäni aiheita opinnäytetyölleni keväällä 2009, oli se Kukkolalla jo valmiina. Aiheita käytiin yhdessä lävitse ja pienten muokkausten jälkeen se oli valmis toteutettavaksi. Selvitystyö hyödyntää suuresti toimeksiantajaa hälytyskeskuksen muutossa ja uudelleen rakentamisessa ja minua oman ammattitaitoni syventämisessä. Saan selvitystyöstä itselleni tarkkaa tietoa hälytyskeskuksen rakenteellisuudesta ja tuntemusta omaan toimialaani vaikuttavista seikoista. On erittäin ainutlaatuinen mahdollisuus päästä mukaan muokkaamaan tulevaa toimintaa ja vaikuttaa siten omalta osaltaan tulevaan yksikön rakentamiseen alusta alkaen.

Vilka ja Airaksinen (2003, 9) kirjoittavat opinnäytetyön tavoittelevan ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä tai järjeistämistä. He toteavat myös (2003, 16) olevan suositeltavaa löytää opinnäytetyölle toimeksiantaja. Toimeksiannetun opinnäytetyön ja prosessin avulla osaamisen pystyy näyttämään laajemmin ja opiskelija pääsee mahdollisesti kokeilemaan ja kehittämään omia taitojaan työelämän kehittämisessä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-16.)

2.1 Ongelmanasettelu ja selvityksen tavoite

Opinnäytetyö on työelämälähtöinen ja tukeutuu kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiin. Työ on muodoltaan selvitys. Jouni Tuomi (2007, 70) avaa tutkimuksen ja selvityksen eroja kirjassaan Tutki ja lue. Hän kuvaa tutkimusta tiedeyhteisön käyttöön, tieteen intressejä noudattavana ja palvelevana. Selvitys on käytännön ongelman ratkaisemista ja sen haltuun ottamista. Selvityksen tarkoituksena ja tavoitteena on olemassa olevan ongelman kartoittaminen. Selvitys valottaa kyseessä olevan ongelman piiriin kuuluvia asioita käytännöllisesti perustellen. (Tuomi 2007, 70-71.)

Tämän selvityksen tarkoituksena on selvittää vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteelliset vaatimukset. Lisäksi selvitetään mahdolliset rakenteellisia seikkoja säätelevät lait, asetukset ja suositukset. Yksityiskohtaisena tavoitteena on selvittää:

1. Mitä rakenteellisia vaatimuksia hälytyskeskukselle on olemassa?
2. Ovatko ne velvoittavia, suosituksia vai ohjeistuksia?
3. Minkälaiset rakenteellisten osien tulee olla, jotta hälytyskeskus saa Finanssialan keskusliiton hyväksynnän?
4. Miten tulevaisuus vaikuttaa hälytyskeskuksen rakenteisiin ja mitä muutoksia on jo ehkä nähtävissä?

Työn tavoite on olla Turvatiimi Oyj:lle selvitys hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista uuden hälytyskeskuksen rakentamisen tueksi ja informaation lähteeksi. Toimeksiantaja pystyy käyttämään selvitystä apuna tulevassa hälytyskeskuksen muuton suunnittelussa, ilman että täytyy etsiä vastauksia rakenteellisista vaatimuksista muista tietolähteistä. Työn tulee sisältää myös kannanottoja valvovilta tahoilta ja ottaa huomioon olemassa oleva Suomen laki ja asetukset.

2.2 Selvityksen rajaus

Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen monimuotoisuudesta johtuen selvityksen tarkka rajaaminen on tärkeää. Tässä selvityksessä käsitellään vain vartioimisliikkeen hälytyskeskusta ja sen rakenteellisia seikkoja. Erittäin tärkeä huomioitava seikka on, että selvityksessä ei käsitellä valtion hätäkeskusta ja muita olemassa olevia valvomoita, jotka edustavat viranomaistahoja. Valtion hätäkeskuslaitosta käytetään vain näkökantoja antavana lisänä samankaltaisen toimintamallinsa vuoksi.

Selvitys kohdentuu vain niihin vartioimisliikkeiden hälytyskeskuksiin jotka ovat Finanssialan Keskusliiton hyväksymiä. Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282 ei anna kriteereitä vartioimisliikkeen hälytyskeskukselle, jolloin toiminnan muoto on yrittäjän itsensä päätettävissä. Tämän selvityksen toimeksiantajan Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskus on Finanssialan Keskusliiton hyväksymä, joten selvitys ei käsittele hyväksynnän ulkopuolella olevia hälytyskeskuksia.

Henkilöstö ja sitä koskevat asiat kirjoittajan mielestä oma tutkimuksen paikka, joten ne ovat rajattu työstä pois. Tietotekniikka ja puhelinjärjestelmä ovat suuri osa hälytyskeskuksen toimintaa ja muodostavat täysin oman kokonaisuutensa. Laaja-alaisuutensa vuoksi ne laajentaisivat työn moninkertaiseksi. Atk-tiloihin ja palvelinhuoneisiin liittyvät rakenteelliset seikat ovat olennaisilta osiltaan otettu huomioon.

2.3 Työskentelymenetelmät

Selvityksen tiedonkeruu on toteutettu olemassa olevien dokumenttien pohjalta ja asiantuntijoiden haastatteluin. Joitakin tarkentavia tietoja on saatu puhelinhaastatteluin ja sähköpostilla. Laadulliselle tutkimukselle tyypillistä on, että tiedonantajien joukko on pieni ja tietolähteet valitaan tarkoitukseen sopivasti, tulokset ovat ainutlaatuisia ilman yleistävyyttä (Tuomi 2007, 97). Tuomi kiteyttää jopa yhden haastattelun riittävän laadulliseksi tutkimukseksi (Tuomi 2007, 142.)

Empiirisen tutkimuksen aineiston hankinta voidaan jakaa valmiiseen aineistoon ja itse kerättäviin aineistoihin. Valmiita aineistoja ovat Jouni Tuomen (2007, 136) mukaan mm. viralliset tilastot, tietokannat, arkistot, aikaisempien tutkimusten tuottama materiaali ja muut dokumenttiaineistot. Tässä selvityksessä valmiin materiaalin hankkiminen aloitettiin huomioimalla tahot, jotka vaikuttavat suoranaisesti vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen toimintaan. Työn teoriapohja alkoi hahmottua, kun yhteydenotto Finanssialan Keskusliittoon oli tehty. Suurin osa selvityksen materiaalista on ohjeistuksia, suosituksia ja lakeja. Olemassa olevaa suoraa hälytyskeskuksia koskevaa kirjallisuutta ei juuri ole ja monet ohjeistukset ovat sovellettavissa olevia. Yksi aikaisempi tutkimus löytyi Jyväskylän ammattikorkeakoulusta vuodelta 2007 liittyen hälytyskeskuksen laatuun.

Haastatteluiden tarkoituksena oli saada näkökulmia ja ajatuksia pohjalla olevan kirjallisen materiaalin tueksi. Haastatteluilla myös yritettiin saada näkymiä tulevaisuuteen, josta ainoa mahdollinen aavistus on vain ammatillisilla itsellään. Jari Eskola ja Jaana Vastamäki kirjoittavat kirjassa Ikkunoita tutkimusmetodeihin (2007, 25-27) haastattelun idean lyhyesti ja ytimekkäästi, ”kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kaikkein yksinkertaisinta ja usein tehokkainta on tietenkin kysyä sitä häneltä”. Haastattelu pyrkii

olemaan tietynlainen keskustelu jota tutkija johtaa ja pyrkii sen avulla saamaan tutkimuksen aiheen kannalta olennaiset asiat esiin. (Aaltola & Valli 2007, 25-27.)

Useista eri haastattelutyypeistä tähän selvitykseen on valittu asiantuntijahaastattelu. Hälytyskeskuksista suurin tieto ja osaaminen ovat ihmisillä, jotka siellä työskentelevät. Selvityksessä haastattelut ovat asiantuntijahaastatteluita, mutta ne ovat toteutettu teemahaastattelun ajatuksia noudattaen. Teemahaastatteluissa aihe ja alueet olivat etukäteen määritelty, mutta kysymyksiä ja järjestystä ei ole ennalta päätetty. Haastattelun aikana haastattelijalla huolehtii kaikkien aihealueiden lävitse käymisestä, mutta muilta osin haastattelun kulku on avoin ja vapaa. (Aaltola & Valli 2007, 27-28.)

Selvityksessä tarvittiin myös joitakin tarkentavia tietoja eri tahoilta. Kysymyksiä ei ollut tarpeen esittää näille tahoille kuin muutama ja siksi ne lähetettiin sähköpostilla tai toimitettiin puhelinhaastatteluna. Etuna näissä kahdessa tavassa oli, että vähäisen kysymysten määrän vuoksi ei tarvinnut lähteä matkustamaan erikseen tutkittavan luokse, vaan saatiin tarvittava tieto ja säästettiin aikaa. (Aaltola & Valli, R 2007, 110-111.)

2.4 Käsitteistö

Etäohjelma: Ohjelma jonka avulla pystytään toteuttamaan joitakin toimintoja hälytyskeskuksesta käsin, kuten puomien, ovien ja porttien avauksia.

Hälytys: Hälytys on rikosilmoitinlaitteen ilmaisimen havaitsema liike tai muu valvottu tunniste, joka siirtyy hälytyksen siirtolaitteella eteenpäin, tässä työssä vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Hälytys on varoitus, joka aiheuttaa hälytyskeskuspäivystäjän käsittelytoimenpiteen.

Hälytyskeskuspäivystäjä: Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksessa työskentelevä vartija, joka suorittaa vartioimistehtävää. Toimenkuvaan kuuluu valvontaohjelman seuraaminen ja hälytyksien käsitteleminen.

Hälytyskeskus: Vuorokauden ympäri miehitetty valvontakeskus, jossa otetaan vastaan rikosilmoitinlaitteistojen ja muiden valvontajärjestelmien antamia hälytyksiä ja tehdään sovitut jatkotoimenpiteet, kuten mm. lähetetään vartija tarkistamaan hälyttänyt kohde.

Hätäkeskuslaitos: Sisäasiainministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön yhdessä johtama valtakunnallinen hätäkeskus. Hätäkeskus ottaa vastaan 112 numerossa kaikki avunpyynnöt ja välittää paikalle tarvittavan viranomaisavun.

ICT: information and communications technology, tieto ja viestintäteknologia käsittää kaiken hälytyskeskuksessa olevat tietotekniikkaan ja puhelinjärjestelmään liittyvät sovellukset ja toiminnot.

Kameravalvontajärjestelmä (videovalvontajärjestelmä): Kameravalvontajärjestelmä sisältää kameroita, joita käytetään tietyn alueen valvontaan. Kameravalvontaa säätelee henkilötietolaki 22.4.1999/523.

Kulunvalvontajärjestelmä: Järjestelmä jonka avulla valvotaan liikkumista eri tiloissa. Järjestelmällä pystytään rajaamaan henkilöiden kulkuoikeuksia eri tiloissa ja eri vuorokauden aikoina.

Palvaroitinjärjestelmä: Järjestelmä jonka avulla pyritään saamaan tieto mahdollisesta tulipalosta ja siten ehkäistä vahinkojen syntymisen.

Rikosilmoitinlaitteisto: Rikosilmoitinlaitteistolla valvotaan tietyn kohteen tilaa ja luvatonta liikkumista tilassa. Laitteisto sisältää ilmaisimia, jotka valvovat tahdottuja eri asioita kuten mm. ääntä, liikettä, lämpötilaa. Rikosilmoitinlaitteesta saadaan siirrettyä hälytystieto eteenpäin jatkotoimenpiteitä varten.

Valvontaohjelma: Hälytyksien vastaanotto-ohjelmisto. Ohjelma vastaanottaa tulevat hälytykset kohdentaen ne ko. asiakkaan tietoihin. Ohjelma sisältää ohjeet ja tiedot asiakkaan hälytysvalvontaan liittyen.

Vartija: Vartioimisliikkeen palveluksessa työskentelevä, vartijakortin omaava, 18 vuotta täyttänyt henkilö, joka suorittaa vartioimistehtävää.

Vartioimisliike: Yritys, joka ansiotarkoituksessa suorittaa, toimeksiantosopimukseen perustuvaa vartioimistehtävien hoitamista. (Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282.)

3 Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskuksen historia

Vartioässät Oy ja Suomen Turvatiimi Oy yhdistyivät vuonna 2004 Turvatiimi nimen alle. Konserniin liittyivät vielä saman vuoden lopulla SVP Security ja Lohjan Vartioimisliike. Vuoden 2005 aikana liittyivät mukaan Linjokonserni, Vartiointipalvelu Kari Kaukonen, Patronas, Etelä-Pohjanmaan Vartiointi, Laukaan talopalvelu, Savonlinnan Vartiointi sekä Porin Vartiointi. Tekniikkayrityksiä konserniin liitettiin viisi kappaletta vuosien saatossa lisää. Emoyhtiö Menire

Oyj muutti keväällä 2005 nimekseen Turvatiimi Oyj. Nykyisin Turvatiimi Oyj on osa Virala Oy Ab-konsernia. (Turvatiimi Oyj, 2010b.)

Useiden yritysten yhdistymisen seurauksena Turvatiimillä oli useita pieniä valvomoita ja hälytyskeskuksia ympäri Suomen. Nämä pienet hälytyskeskukset organisoivat toimintaa omalla alueellaan omalla turvallisella tavallaan. Vuonna 2006 yrityksen johto päätti yhdistää pienet hälytyskeskukset ja rakentaa Turvatiimi Oyj:lle uusi ja yksi yhtenäinen hälytyskeskus, joka palvelisi valtakunnallisesti kaikkia Turvatiimi Oyj:n asiakkaita ja ohjaisi vartijoiden toimintaa kentällä. Hälytyskeskuspäivystäjänä toimiessani paikallisten hälytyskeskusten toimintoja alettiin siirtää yksi toimipaikka kerrallaan Helsinkiin, silloin Malmilla sijaitsevaan hälytyskeskukseen. Vuoden 2006 syksyllä siirtyi Malmin hälytyskeskus Helsingin Herttoniemeeseen uusiin tiloihin ja loput jäljelle jääneet toimipaikat siirsivät hälytyskeskustoimintansa Helsingin uuteen hälytyskeskukseen. Toiminnan siirtäminen aiheutti aluksi ongelmatilanteita, mutta vuoden kuluessa tilanne rauhoittui ja toiminta alkoi päästä sujuvasti vauhtiin.

Paikallisten hälytyskeskusten aikana asiakaskunta oli jakautunut pieniin alueellisiin osiin ja siten hälytyskeskuspäivystäjät myös tunsivat oman palvelualueensa tarkkaan. Asiakkaat tunnistettiin usein äänen perusteella ja hälytyksen tultua piirivartijat kentällä saattoivat jo tietää minne mennä ja mistä oli kyse. Tällainen, jopa henkilökohtaiselle tasolle tarkentunut asiakaspalvelu oli osalle asiakkaista mieluista, mutta toi mukanaan myös ongelmia. Olemassa oleva tieto ja ohjeistukset olivat usein hälytyskeskuspäivystäjien ja piirivartijoiden muistin varassa. Ei ollut prosessia, jolla varmistetaan asiakkaiden henkilöllisyys ja suuri osa ohjeistuksista oli sovittu suullisesti. Puhelinnumeroita oli valtakunnallisesti toiminnassa useita ja asiakaspuheluita tuli ristiin eri paikkakunnille. Tästä seurasi pahimmillaan asiakkaiden puheluiden siirtelyä numerosta toiseen ja henkilöltä toiselle. Välillä ei yrityksen oma henkilökuntakaan ollut varma, kenelle asia kuului ja kenelle puhelu olisi pitänyt yhdistää. Saattoi tapahtua niinkin, että toinen yksikkö kirjasi asiakkaan tiedot ylös ja lupasi välittää viestin eteenpäin oikealle alueelle, mutta kiireen keskellä asia unohtui ja asiakas jäi ilman yhteydenottoa.

Nyt Turvatiimi Oyj:n valtakunnallinen hälytyskeskus on toiminut Helsingissä hieman yli kolme vuotta ja palvelun laatu ja toimintojen prosessit ovat parantuneet huomattavasti niiden paikallisten hälytyskeskusten ajoista. Turvatiimi Oyj:n pääkonttori ja hälytyspalvelukeskus sijaitsevat vielä eri osoitteissa ja tästä johtuen yrityksen johdon tahtotila on saattaa hälytyskeskus ja pääkonttori yhteen ja samaan toimitilaan. Tuleva muutto antaa mahdollisuuden hälytyskeskuksen uudelleen rakentamiselle, jotta se vastaa olemassa olevia ja tulevia palveluita entistäkin paremmin. Samoissa toimitiloissa työskenteleminen yhdistää myös henkilökuntaa ja tehostaa täten myös informaation kulkua koko yrityksessä. Valtion hätäkeskusuudistuksista on löydettävissä samoja seikkoja, kuin Turvatiimi oyj:n yhdistämisistä

ja muutosta. Toivotut ja saavutetut edut ovat hyvinkin samankaltaisia verrattaessa näitä toisiinsa.

Sisäasiainministeriön poliisiosastolta Ylikomisario Marko Savolainen kertoo 112:en uutiskirjeessä (4/2007) hätäkeskusuudistuksen vaiheista siirryttäessä kohti yhtenäistä 112 hätänumeroa. Ennen tätä uudistusta useiden eri viranomaisten hälytyskeskukset vastasivat vain omien yksiköidensä hälyttämisestä. Viranomaisten pelastustyö hidastui ja informaation kulkeminen oli heikkoa. Yhden valtakunnallisen hätänumeron etuna on hätäilmoituksen tekemisen helpottuminen ja akuuteissa tilanteissa viranomaistoiminnan nopeutuminen. Savolainen toteaa uutiskirjeen lopussa, että ” - Juuri tämä on kansalaisten kannalta tärkeintä: Saada apu yhdestä numerosta hädän hetkellä. Kaikki tehtävällä tarvittavat viranomaiset saavat tehtävän samaan aikaan ilman viiveitä”. (112, 2007.)

4 Vartioimisliikkeen hälytyskeskus

Vartioimisliiketoimintaa saa harjoittaa elinkeinon harjoittamisen oikeudesta annetun lain (122/1919) 1 §:n 1 tai 2 momentissa tarkoitettu luonnollinen henkilö tai oikeushenkilö, joka on saanut siihen luvan. Luvan myöntää sisäasiainministeriön turvallisuusalan valvontayksikkö. Lupa oikeuttaa toimimaan koko maassa ja se on voimassa toistaiseksi. (Turvallisuusalan valvontayksikkö, 2010.)

Suomessa vartioimisliikelupia on 199 kpl Turvallisuusalan valvontayksikön 11.9.2009 päivittämän listan mukaan. Rajoitettuja lupia on 29 kpl 25.5.2009 päivitetyn listan mukaan. Näistä vartioimisliikkeistä 14:sta on Finanssialan keskusliiton hyväksymismenettelyn mukainen hälytyskeskus ja kaksi on ”sertifiointi käynnissä” tilassa. Sertifioiduissa hälytyskeskuksissa toiminta ja palvelu ovat CEA 4036 suositusten mukaista ja laadunhallinta on EN ISO 9001:n mukaista tai soveltuvin osin tätä standardia vastaavaa. (Finanssialan keskusliitto 2010.)

Pieniä hälytyskeskuksia ja paikallisvalvomoita joiden toimintaa ei ole sertifioitu on useita ympäri Suomen. Janne Murtomäki FSM Groupista arvioi, että Suomessa toimii Finanssialan keskusliiton hyväksymiskäytännön ulkopuolella toimivia hälytyskeskuksia kymmeniä. Murtomäen mukaan enemmän on kuitenkin hyväksytyjä hälytyskeskuksia. Murtomäki kertoo näiden hyväksymättömien keskuksien olevan resursseiltaan pieniä ja siten niillä ei olisi edes mahdollisuuksia Finanssialan keskusliiton hyväksyntään. Useissa yrityksissä toiminta on paikallista ja pientä ja hälytyskeskus on vain tukitoiminto yrityksen muille palveluille. Näissä hälytyskeskuksissa toiminta vaihtelee yksilöllisesti kunkin yrityksen tarjoamien palveluiden mukaan. Yritys päättää itse minkälaisia palveluita haluaa tarjota ja millä keinoin sitä myy ja mainostaa. (Murtomäki 2010.)

Asiakkailla on myös erilaisia vaatimuksia haluamilleen palveluille, kaikki eivät tarvitse palveluntoimittajakseen sertifikaatteja omaavaa yritystä. On yleistä, että pienemmät vartioimisliikkeet nojaavat hälytyskeskuspalvelunsa toisen vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen. Hälytyskeskuksen ylläpitäminen tuo vartioimisliikkeelle paljon kustannuksia ja tästä syystä yhteistyö vartioimisliikkeiden välillä hyödyttää niin yrityksiä itseään kuin myös asiakkaita.

4.1 Hälytyskeskustoiminnan kuvaus

Hälytyskeskusten toiminta on hyvin monimuotoista ja yritykset tarjoavat palveluitaan hyvin moniin eri tarpeisiin. Hälytyskeskus pitää sisällään useita teknisiä ratkaisuja ja sovelluksia, joiden avulla palvelut asiakkaille tuotetaan. Järjestelmät sisältävät paljon tietoa asiakkaista ja mm. omaavat tiedot yrityksen suojauksesta ja tiloihin pääsystä. Näistä seikoista johtuen hälytyskeskus on erittäin tärkeä suojata ja sinne pääsy rajattava tarkasti. Osana asiakaspalvelua ja laatua on eritoten palvelun tuottajan luoma uskottavuus ja luottamus.

Hälytyskeskuksemme ottaa vastaan monipuolisia valvonta- ja hälytystietoja sekä laitteiden tilasta kertovia ilmoituksia, joita saamme asiakkaidemme kiinteistöistä ja muista kohteista. Saamme tietoja rikosilmoitin- ja kulunvalvontajärjestelmistä sekä erityyppisistä kiinteistöhälyttimistä, kuten hissi-, palo- ja rakennusautomaatiohälyttimistä. Hälytyksen sattuessa hälytyskeskus organisoi ja ohjaa vartijoiden operatiivista toimintaa, hälyttää tarvittaessa paikalle poliisi- ja pelastusviranomaiset sekä ilmoittaa hälytyksestä asiakkaalle. (Securitas Alert services 2010.)

Turvatiimin hälytyskeskus valvoo yritysten hälytysjärjestelmiä ja ryhtyy jatkotoimenpiteisiin ennalta sovitun ohjeistuksen mukaisesti. Valvottava järjestelmä voi olla rikosilmoitinjärjestelmä, videovalvontajärjestelmä, kulunvalvontajärjestelmä, LVIS-järjestelmä tai palovaroitinjärjestelmä, joista esim. saadaan rinnakkaistieto. Hälytykset voivat myös liittyä hisseihin, kylmälaitteisiin, lämpötila- tai kosteusantureihin, jne. Myös siirtoyhteys voidaan toteuttaa valvotulla linjalla. (Turvatiimi Oyj 2010c.)



Kuva 1: Turvatiimin hälytyskeskus (Turvatiimi Oyj markkinointimateriaali)

4.2 Hälytyskeskuksen henkilöstön työnkuva

Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen henkilöstö koostuu ryhmästä hälytyskeskuspäivystäjiä ja vuoro esimiehiä. Henkilöstön määrä vaihtelee hälytyskeskuksen asiakasmäärien ja palveluiden mukaan. Hälytyskeskuspäivystäjät ovat koulutukseltaan vartijoita ja heidän toimintaansa säätelee Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282. Kyseinen laki määrittää vartijaksi sen joka vartioimisliikkeen palveluksessa suorittaa vartioimistehtäviä. Hälytyskeskuspäivystäjä suorittaa omalta osaltaan vartioimistehtävää käsittelemällä valvomo-ohjelmaan saapuvia hälytyksiä ja seuraamalla muita järjestelmiä.

Hälytyskeskuksen henkilöstö ylläpitää hälytyskeskuksen toimintaa vuorokauden ympäri. Hälytyskeskuspäivystäjän työ koostuu suureksi osaksi puhelintyöskentelystä ja hälytysten käsittelystä valvomo-ohjelmalla. Lisänä työhön kuuluvat piirivartijoiden ohjeistaminen kentällä, kameravalvonta, erilaiset porttien ja puomien avaamiset etäohjelmilla, uusien asiakkaiden vastaanottaminen ja olemassa olevien asiakkaiden palveleminen, kuten ohjeistuksien muutostyöt. Työn kuva on hieman erilaista päivällä kuin yöllä, mutta pääpiirteissään hälytyskeskus ei ole koskaan täysin toimeton.

Henkilöstön tietotekninen osaaminen korostuu erityisesti yöllä ja pyhäpäivinä, sillä silloin pyritään toimimaan omavaraisemmin mahdollisten korjaustoimenpiteiden tullessa eteen. Pääasiallisesti hälytyskeskuksen toiminta olisi hyvä olla turvattu siten, että yöllä ja pyhäpäivinä mahdollisesti sattuneet vahingot ja viat pystytään korjaamaan seuraavana arkipäivän aamuna. Koskaan ei saisi turvautua yhteen ja ainoaan resurssiin, mutta käytännössä kaiken monistaminen on mahdotonta.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu hälytyskeskuksen asiakaspalveluketju pääpiirteissään. Ensin myyjä myy asiakkaalle vartiointipalvelun ja asiakkaan ja palveluntarjoajan välille syntyy toimeksiantosopimus. Myyjä tilaa uudelle kohteelle asentajan, joka asentaa sovitut järjestelmät, useimmiten rikosilmoitinlaitteiston liitännäisine palveluineen. Hälytyskeskus perustaa valvontaohjelmaan uuden asiakkaan ja asennuksen valmistuttua kohde otetaan valvontaan.

Kohteen rikosilmoitinlaitteen tai muun valvontajärjestelmän reagoidessa, aiheuttaa se hälytyksen hälytyskeskukseen. Hälytyskeskuspäivystäjä käsittelee hälytyksen ja toimii asiakkaan kanssa ennalta sovittujen ohjeiden mukaan. Usein ohjeistuksena varsinkin yö aikaan on vartija paikalle. Hälytyskeskus ilmoittaa hälytyksen tiedot piirivartijalle, joka lähtee välittömästi kohteelle tarkistamaan hälytyksen. Vartija ilmoittaa hälytyskeskukseen saapuessaan kohteelle. Tarkka kellonaika tallentuu valvomo-ohjelmaan. Tarkistettuaan kohteen tilat, vartija raportoi havainnot hälytyskeskukseen. Hälytyskeskuspäivystäjä kirjaa kaiken ylös valvomo-ohjelman lokiin ja täten koko prosessi tallentuu.

Piirivartija kirjoittaa kohteella ollessaan asiakkaalle tapahtumailmoituksen ja jättää sen asiakkaan kanssa ennalta sovittuun paikkaan. Asiakas näkee tapahtumailmoituksesta, että vartija on käynyt kohteella. Halutessaan lisätietoja asiakas voi olla yhteydessä hälytyskeskukseen ja siellä hälytyskeskuspäivystäjä pystyy katsomaan valvontaohjelman lokista tarkemman selostuksen tapahtumaketjusta.



Kuva 2: Hälytyskeskuksen toimintakaavio selvityksen tekijän hahmottelemana.

4.3 Hälytyskeskusten rakenteiden historia

Hälytyskeskusten rakenteellisesta historiasta ei ole juurikaan muuta kirjoitettua tietoa kuin Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliiton (SVK) hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimukset vuodelta 1986. Tämän dokumentin lisäksi haastateltiin Finanssialan Keskusliitosta Aku Pänkäläistä hälytyskeskusten historiaan liittyvillä kysymyksillä. Selvittämällä hälytyskeskusten historiaa ja perehtymällä vanhoihin rakenteellisiin vaatimuksiin pystytään paremmin ymmärtämään nykyaikaisia vaatimuksia ja näkemään selvästi nykyajan mukanaan tuomat muutokset hälytyskeskusten rakenteellisuudessa.

Pänkäläiseltä kysyttiin, miten olemme hälytyskeskuksissa päässeet tähän tilaan mikä nykypäivänä vallitsee? Pänkäläinen kuvasi toiminnan olleen aiemmin kansallista ja silloin puhuttiin vanhasta SVK:sta (Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto). SVK määritteli tuolloin itse millainen olisi taso, jolla vartioimisliike voisi toimittaa tarvittavan luotettavaa ja tasokasta palvelua. Vuoden 2002 tienoilla tuli tarpeelliseksi päivittää vaatimuksia kehityksen edetessä mm. viestinnässä ja tietokoneissa. Tätä päivitystä mietittäessä oli Pänkäläinen törmännyt Eurooppalaiseen CEA 4036 vaatimusmalliin. CEA 4036 vaatimukset olivat luotu Euroopassa koettujen ongelmien pohjalta. Pänkäläinen totesi, että miksi luoda pyörää uudelleen ja tästä syystä siirryttiin myös Suomessa CEA 4036:n pariin. Vuodesta 2004 alkoi siirtymävaihe uuden mallin mukaan hyväksytyihin hälytyskeskuksiin. Tämä uudistus on Pänkäläisen mielestä hyvä siirtymä kohti uutta Eurooppalaista standardia, joka tällä hetkellä on tarkistuskierroksella. (Pänkäläinen 2010.)

Pänkäläiseltä kysyttiin miten vuodesta 2004 alkaen hyväksymisvaatimuksiksi otettu CEA 4036 on vaikuttanut, oliko muutos suuri ja mihin asioihin tämä muutos vaikutti eniten? Suurin muutos tapahtui sertifiointin ja hyväksymisprosessin toimintamallissa, totesi Pänkäläinen ensimmäiseksi. Ennen SVK määritteli itse vaatimukset hälytyskeskukselle (hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimukset 1986), arvioi toiminnan luotettavuuden ja lopulta antoi hyväksynnän, jos määreet täyttyivät. Nykyään prosessi etenee siten, että on eurooppalaiset vaatimukset (CEA 4036), virallinen sertifiointilaitos arvioijana ja lausunnon antajana, jonka jälkeen Finanssialan keskusliitto hyväksyy hälytyskeskuksen ja myöntää sertifikaatin. Pänkäläinen luonnehti, että kokonaisuudessaan hälytyskeskukset ovat muuttuneet itsenäisiksi arvokasta toimintaa tuottaviksi keskuksiksi. Toiminnasta on tullut entisen kahvinjuontipaikan sijaan varjeltu paikka, jossa työ halutaan tehdä rauhassa. Rakenteiden osalta Pänkäläinen totesi, että ennen hälytyskeskukset ajateltiin enemmänkin maan alle, bunkkerimaiseen ympäristöön, toisin kuin nykyään hälytyskeskukset sijaitsevat metrejä maanpinnan yläpuolella. Tästä poiketen hätäkeskuslaitos pyrkii nimenomaisesti sijoittamaan kaikki hätäkeskukset maan alle (Suominen 2010). Aiemmin radioliikenne oli myös erittäin tärkeäksi koettu työväline.

Tarkemmat tiedot vanhoista rakenteellisista vaatimuksista Pänkäläinen totesi löytyvän vanhasta SVK:n hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimuksesta vuodelta 1986. (Pänkäläinen 2010.)

Hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimukset vuodelta 1986 sisältää paljon ajatusmalliltaan ja sisällöltään samoja asioita kuin korvaajansa CEA 4036. Eniten silmään pistää kuitenkin hyvin vanhan tyylinen kerronta ja nykyaikana jopa hilpeyttä herättävä toiminnan kuvaus. Esimerkkinä vanhassa vaatimuksessa alkaa kohta 3.4.5 seuraavasti, ”rekisteröintilaitteen tulee automaattisesti tallentaa paperinauhalle ainakin seuraavat tiedot...” (SVK 1986, 5). Tässä lauseessa nimitetään valvontaohjelmaa rekisteröintilaitteeksi ja tallennus tapahtuu paperinauhalle. Nykyaikana kaikki tallentuu tietotekniikan avulla automaattisesti sähköisiin järjestelmiin.

Vanhassa vaatimuksessa on rakenteellisuuden osalta otettu kantaa seuraaviin seikkoihin: keskuksen täytyi sijaita palonkestävässä rakennuksessa ja hälytyskeskus tuli olla suojattu luvaton tunkeutumisesta vastaan. Ikkunoiden tuli olla sellaiset, että ulkoa ei voi nähdä sisälle ja hälytyskeskuksen piti olla varustettu verkkosähköstä riippumattomalla varavalaistuksella. Ilmoitusten vastaanotto- ja rekisteröintilaitteisto tuli suojata vesivahinkojen varalta. Teknisten laitteiden varaosia piti olla siten, että yksinkertaiset viat voidaan korjata tunnin kuluessa. Aiemmin jo Pänkäläisen haastattelussa esiin tulleesta radiopuhelimesta on vanhassa vaatimuksessa kokonaan oma kappaleensa, CEA 4036:ssa tällaiseen ei ole otettu ollenkaan kantaa. (SVK 1986.)

Verrattaessa SVK:n vanhoja hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimuksia Eurooppalaiseen CEA 4036:een on ero sisällöllisesti ja vaatimuksien osalta suuri. Vaikka vanhat vaatimukset sisälsivät ajatusmaailmaltaan yhteneväisiä asioita CEA 4036:n kanssa, jää se kuitenkin hyvin alkukantaiseksi CEA 4036:n rinnalla. Tässä kohtaa täytyy ottaa huomioon, että vanhat vaatimukset ovat Suomen käyttöön 80-luvulla suunniteltu ja CEA 4036 Eurooppalaisiin ongelmiin pohjautuva 2000-luvun kannanotto. Pelkästään tietotekninen kehitys on 16 vuodessa edennyt ja kehittynyt suuren harppauksen.

5 Vaikuttavat tahot

5.1 Finanssialan Keskusliitto

Finanssialan Keskusliitto (FK) on etujärjestö, joka edustaa jäsenkuntaansa kuuluvia Suomessa toimivia finanssialan yrityksiä. Järjestö syntyi Pankkiyhdistyksen, Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton, Rahoitusyhtiöiden Yhdistyksen ja Finanssityöntekijien yhdistettyä voimansa vuoden 2007 alusta. Vuoden 2009 alusta alkaen mukana on myös Arvopaperivälittäjien

yhdistys. Suomen Sijoitusrahastoyhdistys liittyi mukaan 1.9.2009. (Finanssialan keskusliitto 2009).

Finanssialan Keskusliitto (FK) asettaa teknisiä turvallisuusjärjestelmiä suunnittelevalle ja/tai toimittavalle, tai näihin liittyviä palveluita toimittavalle liikkeelle vaatimukset, joilla varmistetaan järjestelmien hyvälaatuinen suunnittelu, asennus ja mahdollinen valvonta. (Hälytystenvastaanottokeskuksien hyväksymisvaatimukset 2004).

Vuodesta 2004 alkaen ovat hälytyskeskusten hyväksymisvaatimukset perustuneet vakuutusyhtiöiden eurooppalaisen kattojärjestön (**Comite Europeen des Assurances - CEA**) vuonna 2002 antamille suosituksille (CEA 4036 asiakirja). CEA:n lisäksi hälytyskeskuksella tulee olla **EN ISO 9001**:n mukainen sertifioitu laadunhallinta järjestelmä tai sen tulee olla arvioitu soveltuvien osin tätä standardia vastaavaksi (Finanssialan keskusliitto 2010). Ennen tätä hyväksymisuudistusta, hälytyskeskuksille hyväksynnän antoi Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto (SVK) nykyään Finanssialan Keskusliitto (FK). Vanhan mallin mukaan hyväksytyjen hälytyskeskusten hyväksynnän voimassaolo päättyi vuoden 2009 aikana.

5.2 ISO standardit

ISO on kansainvälinen standardoimisjärjestö (International Organization for Standardization). Suomessa toimii Suomen Standardoimisliitto (SFS), joka on yksi ISO:n jäsenistä. (SFS 2010.) Laadunhallinnan standardeja laativa ISO:n tekninen komitea TC 176 muodostuu eri puolilla maailmaa toimivista liike-elämän ja muiden organisaatioiden asiantuntijoista. Se seuraa standardien käyttöä voidakseen määrittää, miten niitä voidaan parantaa entisestään käyttäjien tarpeita ja odotuksia vastaaviksi. (SFS ISO 9000 standardisarja, 2010.)

Laadunhallintajärjestelmä on toimintajärjestelmä, jossa olevat ja organisaatioon liittyvät toiminnot vaikuttavat tuotteiden ja palvelun laatuun. Laadunhallintajärjestelmä on tapa toteuttaa määrittelyt, tavoitteet ja suuntauksukset joita yrityksellä on laadun suhteen. Käytännössä tämä tarkoittaa organisaatorakenteen, prosessien, menettelyjen ja resurssien kokonaisuutta ja niiden tehokasta johtamista. (SFS ISO 9000 Laadunhallintajärjestelmän luominen.)

Standardia ISO 9001 käytetään kun tarkoituksena on rakentaa johtamisjärjestelmä, joka luo luottamusta tuotteen vaatimustenmukaisuuteen ja asiakasvaatimusten täyttämiseen. Organisaatioiden toiminnan laatua käsittelevä maailman tunnetuin standardi ISO 9001 julkaistiin ensimmäisen kerran vuonna 1987. Alun perin kuusi standardia sisältänyt sarja sisältää nykyisin 14 standardia. ISO 9001 uusittiin ensimmäisen kerran vuonna 1994 ja tällä hetkellä voimassa on vuonna 2008 julkaistu versio. (ISO 9000 esite, 2010.)

5.3 CEA

European insurance and reinsurance (CEA) on Eurooppalainen vakuutusalan yhteistoimintajärjestö. 33 kansallisen jäsenorganisaationsa kautta CEA edustaa kaikenlaisia vakuuttamiseen ja jälleenvakuuttamiseen erikoistuneita yrityksiä. CEA:n edustamat yritykset kattavat arviolta noin 94 % Euroopan kaikista vakuutusmaksuista. Vakuuttaminen tukee suuresti Euroopan taloudellista kasvua ja kehittymistä. Eurooppalaiset vakuutusyhtiöt tuottavat keskimäärin vakuutusmaksuista tuloa 1 100 miljardia euroa, ne työllistävät miljoona henkilöä ja sijoittavat 6 900 miljardia euroa talouteen. (CEA, 2007.)

CEA on vaikuttaja Euroopassa ja kansainvälisellä vakuutusosalalla. Se on luotettava ja reilu kumppani ja neuvonantaja yhteisöille, poliitikoille ja tarkastajille. CEA toimii tukijana ja tiedonjakajana jäsenilleen, kannustaen heitä yhteistyöhön ja jakamaan kokemuksiaan. Suomessa CEA:n jäsen on Finanssialan Keskusliitto. (CEA, 2007.)

5.4 Turvallisuusalan valvontayksikkö

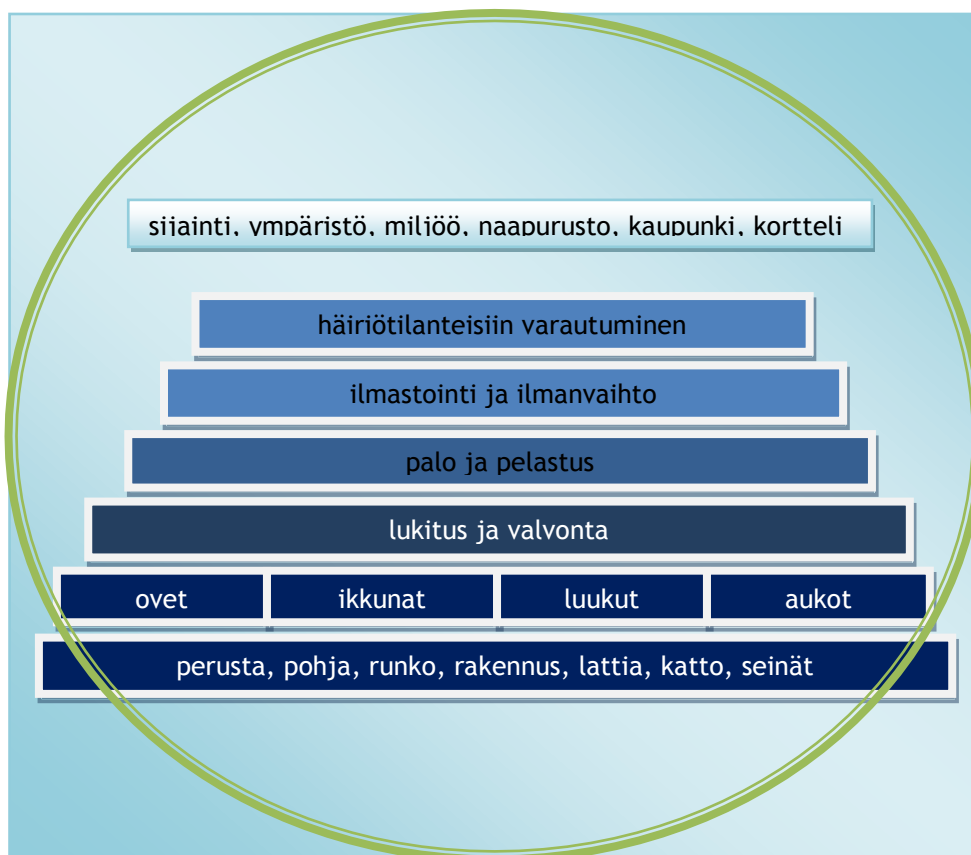
Mikkelissä toimii turvallisuusalaa valvova yksikkö, joka vastaa yksityisen turvallisuusalan lainsäädäntöön liittyvistä tehtävistä, kuten yksityiseen turvallisuusalaan liittyvien yleisempien viranomaislupien myöntämisestä ja peruuttamisesta. Yksikkö toimittaa myös yksityiseen turvallisuusalaan liittyvää viranomaisvalvontaa ja ohjausta. (Turvallisuusalan valvonta 2010.)

Turvallisuusalan valvonnan henkilöstö toimii turvallisuusalan neuvottelukunnan sihteeristönä, joka toimii neuvoa antavan elimenä poliisihallituksen apuna. Neuvottelukunnassa on edustettuina keskeiset hallinnonalat ja jäsenet määrää poliisihallitus. Neuvottelukunnan tehtäviä ovat mm. viranomaisten ja yksityisen turvallisuusalan yhteistyön kehittäminen, yleisten turvallisuusalan suuntaviivojen rajaaminen ja määrittely, kansainvälisen yhteistyön seuraaminen ja edistäminen, kehityksen, koulutuksen ja oheistuksien tiedottaminen ja turvallisuusalaa koskevien aloitteiden tekeminen. (Turvallisuusalan valvonta 2010.)

Turvallisuusalan valvonnan sivut löytyvät poliisin Internet sivujen alta. Sivuilta löytyy tietoa vartioimisliike-, järjestyksenvalvonta- ja turvasuojaajatoimintaan. Ko. luvat myöntää poliisilaitokset. Turvallisuusalan valvonta ylläpitää yksityisen turvallisuusalan lupia ja sivustolta löytyvät päivitettyt vartioimisliikelupalistat.

6 Rakenteelliset vaatimukset

Alla olevassa rakennekaaviossa on kuvattu vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellista runkoa. Kaavioon on sijoitettu seikat, jotka ovat osana hälytyskeskuksen rakenteita. Kaavio on laadittu Juha E. Miettisen (2002, 94 - 95) kerroksittaisen suojaamisen periaatteita mukaillen. Kerroksittainen suojaaminen, joka tunnetaan myös kehäsuojaamisena ja kuorisuojaamisena on yksi kiinteistö- ja toimitilaturvallisuuden peruseräkkeistä. Rakenteellisen suojaamisen tärkeimmät peruselementit Miettisen (2002, 96) mukaan ovat avainhallinta ja lukitukset, aitojen ja porttien käyttö, rakenteellinen murtosuojaus, rakenteellinen turvallisuus ja kiinteistötekniikka. (Miettinen 2002, 94 - 96).



Kuva 3: Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteelliset osat selvityksen tekijän näkemyksen mukaan.

Juha, E Miettisen (2002, 95) kerroksittaisen suojaamisen mallissa lähestytään tarkasteltavaa kohdetta neljästä eri näkökulmasta, jotka ovat **aluesuojaus**, **kuorisuojaus**, **tilasuojaus** ja **kohdesuojaus**. Aluesuojaus käsittää tarkasteltavan kohteen ympärillä olevien tonttien ja maa-alueiden suojaamista usein aidoin, liikenteen- ja kameravalvonnan keinoin. (Miettinen 2002, 95.) Hälytyskeskuksen rakenteellisia osia esittelevässä kuviossa vihreä kehä rakenteiden

ympärillä kuvaa tätä aluesuojauksen tasoa, kuten ympäristöä, kaupunkia, naapurustoa ja kaikkea muuta jotka hälytyskeskuksen läheisyydessä vaikuttavat toimintaan välillisesti ja välittömästi.

Kuorisuojauksessa tarkastellaan kohteen ulko-ovien, ikkunoiden ja muiden luukkujen ja aukkojen suojaamista. Tarkoituksena on estää tätä kautta luvaton pääsy tiloihin sisälle. Kuorisuojauksen apuvälineitä ovat mekaaniset ja sähköiset lukot, salvat, kalterit, turvalasit, kameravalvonta ja aula- ja vahtimestaripalvelut sisääntulo tiloissa. Yllä olevassa kaaviossa alimmaisella portaikolla ovat rakennusta ja ulkokuorta kuvaavat osat. Seuraavalla portaalla ovat rakenteissa olevat aukot, ikkunat ja muut luukut, joiden kautta tunkeutuminen hälytyskeskuksen tiloihin voisi olla mahdollista. Kolmannella tasolla on kuvattuna lukitus ja valvonta, joiden avulla kuorisuojausta ja tilasuojausta toteutetaan. (Miettinen 2002, 95 - 96.)

Tilasuojauksella käsitetään kiinteistön sisällä olevan yksittäisen tilan tai muutoin rajatun alueen sisään pääsyn rajoittamista ja valvontaa. Tämä voi olla esimerkiksi huone, halli tai muu vastaava tila, tässä selvityksessä hälytyskeskus. Hälytyskeskuksen suojauksessa kulunvalvonnalla on tärkeä rooli. Saman kiinteistön sisällä voi olla useita eri tilasuojauksen alueita ja niiden suojaustaso voi vaihdella toisistaan. Välttämättä ei ole tarpeenmukaista suojata yrityksen muita tiloja niin korkean suojatason mukaan, kuin hälytyskeskus, mutta tämä on jokaisen yrityksen itse päätettävä asia. (Miettinen 2002, 96.)

Kohdesuojauksessa siirrytään tietyn tarkasti rajatun tilan sisään ja tarkoitetaan siellä olevan erityisen arvokkaan kohdan tai kohteen suojaamista. Tällainen voi olla esimerkiksi tietokone, kassakaappi, komero tai muu selkeä kokonaisuus. Kohdesuojauksessa on mahdollista käyttää hyväkseen suojausmenetelmiä hyvin laaja-alaisesti kohteesta riippuen. (Miettinen 2002, 96.) Hälytyskeskuksen seinien sisäpuolella oleva toiminta kokonaisuudessaan voidaan lukea kohdesuojauksen pariin kuuluvaksi ja tästä johtuen kaaviossa on kuvattuna vielä suojaukseen liittyviä asioita Miettisen kerroksittaisen suojaamisen mallista poiketen.

Tulipaloilta suojautuminen ja pelastussuunnitelmat määrittävät vaatimuksia hälytyskeskuksen rakenteellisille osille. Pelastuslaki asettaa myös omat vaatimuksensa mm. poistumisteille ja alkusammutuskalustolle. Ilmastointi ja ilmanvaihto tulee olla tarkkaan suunniteltu ja toimiva. Hälytyskeskuksen ollessa erityisen suojattu ja rajattu tila, sisältäen paljon elektronisia laitteita, täytyy ilmastoinnin olla riittävä.

Varavoima on erittäin olennainen osa hälytyskeskuksen rakenteellisuutta ja liittyy erityisesti normaaliolojen kriisinhallintaan ja poikkeusoloihin varautumiseen. Varavoima vaatii aina erityisiä rakenteellisia ratkaisuja ja järjestelyitä. Huomioitavaa on, että normaaliolojen

kriisihallinta yrityksissä perustuu pääosin vapaaehtoisuuteen, mutta poikkeusoloihin varautuminen perustuu pääosiltaan lainsäädäntöön (Miettinen 2002, 176).

6.1 Ympäristö

Jotta hälytyskeskuksen häiriötön toiminta ja jatkuvuus pystytään suojaamaan, on tarkastelussa lähdettävä liikkeelle ympäristöstä minne hälytyskeskus halutaan sijoittaa. CEA 4036:n (5.1) mukaan hälytyskeskuksen tulisi sijaita paikassa, jossa tulipalo-, räjähdys-, tulva ja ilkvallanvaara ovat alhaiset. Ympäristöstä tulisi myös selvittää muut yritykset ja toimijat, sekä niiden mahdollinen uhanalaisuus. (CEA 4036, 5.1.)

Turvatiimi Oyj:n Turvallisuuspäällikkö Olli-Pekka Kling toteaa ympäristön muiden yritysten ja kohteiden olevan tärkeä huomioon otettava asia. Hän ottaa esimerkiksi Turvatiimi Oyj:tä ajatellen Helsingin Pasilassa sijaitsevan Yleisradio Oy:n radiotornin, Pasilan rautatieaseman ja Poliisitalon, jotka ovat turvallisuusriskejä toiminnan jatkuvuudelle. Jos jokin näistä kohteista joutuu tuhoisan iskun kohteeksi, aiheuttaa se liikennekatkoksen ympäristössään ja silloin Turvatiimi Oyj:n pääkonttori olisi kaiken kaaoksen keskellä. Terrorismiin Suomessa Kling ei vielä usko, mutta kaikenlainen muu tuhotyö ei ole poissuljettua. (Kling 2010.)

Kling toteaa haastattelussa, että optimaalisin sijainti yrityksen pääkonttorille olisi ruuhkaton ja useita eri kulkureittejä omaava paikka. Ympäristössä ei saisi olla kohteita, jotka saattaisivat aiheuttaa toiminnalle oleellista haittaa. Kling kuitenkin jatkaa, että nämä vaatimukset eivät välttämättä ole yhteisymmärryksessä liiketoiminnan kanssa ja siten yrityksen ylimmän johdon ja omistajien mieleen. Pääkonttorin sijainti ei voi olla yhtä aikaa ruuhkattomalla paikalla, mutta silti keskellä vaikutusalueita. Ajatellen vartioimisliikkeen liiketoimintaa ja piirivartijoiden työskentelyä kentällä, ei kovin syrjäinen pääkonttorin sijainti ole edullinen ja kustannustehokas vaihtoehto. (Kling 2010.)

6.2 Perusta, pohja, rakennus

Yleisesti ottaen yrityksellä on oltava jonkinlaiset toimitilat. Yrityksen koko määrittelee tarvittavan tilan määrän yhdestä huoneesta aina useisiin erillisiin rakennuksiin saakka. Juha E. Miettinen (2002, 91) uskoo yrityksen tilojen suojaamisen muodostavan perustan yrityksen muiden toimintojen suojaamiselle. Erilaisten suojauskeinojen avulla varmistetaan tuotanto- ja toimitilojen omaisuuden ja sisällön turvaaminen sekä tiloihin pääsy vain siihen oikeutetuille henkilöille. Toimitilojen tärkeysluokittelulla suojaaminen saadaan järkeväksi ja painopiste tärkeimpiin kohtiin ja tiloihin. (Miettinen 2002, 91.)

Tulevaa rakennusta mietittäessä tulee ottaa huomioon rakenteelliset seikat ja rikoksantorjunta. Suunnitteleamalla ja kiinnittämällä huomiota etukäteen rakenteiden turvallisuuteen, ylläpidettävyyteen ja huollettavuuteen voidaan vaikuttaa rikoksenteon mahdollisuuksiin ja ehkäistä vahinkoja (murtosuojeluohje 3 2005, 1). Hälytyskeskuksen sijaitessa samassa rakennuksessa muiden yritysten ja toimijoiden kanssa, tulee se eristää muusta osasta fyysisillä rakenteilla sisältäen mm. seinät, sisäkaton ja lattiat. Huomioon tulee ottaa myös tarpeelliset aukot ja läpiviennit. (CEA 4036, 5.1.) CEA 4036:n mukainen suuntaa antava hälytyskeskuksen pohjapiirustus on **liitteessä 6**.

Turvatiimi Oyj:n uusien toimitilojen valinnassa huomioitiin ensimmäisinä seikkoina rakennuksen käyttötarkoitukseen sopivuus ja lähimmät toimivat yritykset. Joitakin toimitiloja jouduttiin jättämään pois kokonaan katselmuksesta, juurikin niiden sijainnin ja vallitsevien naapureiden vuoksi. Tällaisia seikkoja olivat mm. naapureiden yhteiskunnassa yleisesti vallitseva huono maine ja kilpailutilanne. Mahdollisia rakennuksia tarkasteltaessa huomiota kiinnitettiin erityisesti siihen, että hälytyskeskus saadaan sijoitettua rakennukseen siten, että sen suoranaisina seinänaapureina on vain oman yrityksen osastoja ja kerros ei ole katutasossa.

Hälytyskeskus haluttiin sijoittaa yllä mainitulla tavalla sen suojaamisen helpottamiseksi. Hälytyskeskuksen sijaitessa katutasossa Rakenteellinen murtosuojeluohje 3 määrittää ikkunoiden ja muiden aukkojen suojaamiseen vahvemmat vaatimukset, kuten murransuojalasein ja rullakalterein. Murtosuojeluohjeessa mainitut suojausvaatimukset eivät koske esimerkiksi ollenkaan ikkunaa tai aukkoa, joka on vähintään 4m:n korkeudella maan pinnasta tai muusta seisomatasosta. (murtosuojeluohje 3 2005, 5.)

6.3 Seinät, katto, lattiat

Periaatteena CEA 4036:n suosituksissa on, että hälytyskeskukseen ei pysty hyökkäämään ulkoapäin rakenteita rikkomalla tai vahingoittamalla. Seinien, lattian, katon ja kaikkien muiden tukirakenteiden tulee kestää ulkoapäin tuleva hyökkäys. Tämä tarkoittaa umpitiiliä (vähintään 215mm), teräsbetoniharkkoa (vähintään 200mm) tai teräsbetonivalua (vähintään 150mm). (CEA 4036, kpl 5.2.4.)

Rakenteellinen murtosuojausohje 3 (2005, 4) määrittää tarkennuksena rakenteiden kestävyydelle lausekkeen ”tilaan tunkeutuminen ei ole mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista”. Kevyet rakenteet tulee myös vahvistaa molemmin puolin, kuten kipsilevy- ja kevytharkkoväliseinät. Mahdolliset lasirakenteet on oltava vähintään luokan P6B murransuojalasia tai ne on suojattava rullakalterilla. CEA 4036 (5.2.3) määrittää lasitetulle alalle vaatimuksena kestää merkittävä fyysinen hyökkäys, toisin sanoen käyttää vähintään luodinkestävää lasia.

Johtuen siitä, että CEA 4036 on suunniteltu Euroopan laajuiseen käyttöön, se sisältää suojaustoimenpiteitä, jotka eivät välttämättä tunnu tarpeenmukaisilta ottaen huomioon Suomessa tällä hetkellä vallitsevan yhteiskunnan tilan. Tästä syystä Finanssialan keskusliitto on päättänyt noudattaa Suomessa hälytyskeskusten kohdalla soveltuvin osin rakenteellista murtosuojeluohje 3:sta. Hälytyskeskuksessa on mahdollista toteuttaa suojausta koskevia ratkaisuja poikkeavin tavoin kuin mitä yllä mainitut suositukset määrittävät, jos on mahdollista näyttää näiden ratkaisujen olevan yhtä luotettavia ja toimivia, kuin suosituksissa on määritetty. Tämä ei silloin sido liikaa hälytyskeskuspalveluiden tuottajia, mutta varmistaa kuitenkin turvallisuuden pysyvän vaaditulla tasolla. (Pänkäläinen 2010.)

6.4 Ovet, ikkunat, luukut ja aukot

CEA 4036 määrittää, että sisääntulo-ovien, saranoiden, lukkolaitteistojen ja rungon heloituksen tulisi olla rakenteeltaan hyökkäyksen kestäviä. Rakenteellinen murtosuojeluohje 3 tiivistää ovien vaatimuksen seuraavanlaisesti: ovien rakenteen tulee vastata vähintään seinien rakennetta. Oven karmi on kiilattava rakenteisiin lukkojen ja saranoiden kohdalta. Karmin tulee kiinnittää saranoiden kohdalle murtosuojatapit. (murtosuojeluohje 3 2005, 5.)

Hälytyskeskuksen sisääntulo tulisi CEA 4036:n mukaan olla järjestetty erillisen turva-aulan kautta ja ovien hallinnan tapahtua hälytyskeskuksesta sisältä. Poikkeukset sallitaan turvatason pysyessä vähintäänkin samana. Hälytyskeskukseen sisälle ja laite- ja akku/UPS tilaan ei saisi olla suoraa näköyhteyttä tilojen ulkopuolelta. Hätäpoistumisteiden tulee olla ulkopuolisen hyökkäyksen kestäviä ja sellaisia, että niiden avaaminen ulkopuolelta ei onnistu. (CEA 4036, 5.2.2.)

CEA 4036 (5.2.3) ottaa kantaa lasitettujen alojen suojaamiseen vain siltä osin, että niiden tulee omata merkittävä fyysisen hyökkäyksen sietokyky ja tämä tulee saavuttaa käyttämällä vähintään luodinkestävää lasia. Tässä kohtaa Suomessa on noudatettu suurilta osin rakenteellisen murtosuojeluohje 3:n suosituksia. Ikkunoiden lasiruudut ja ikkunat ovat suljettava siten, että niitä ei voi ulkopuolelta rikkomatta avata tai irrottaa. Jos ikkunat sijaitsevat katutasossa tulee niiden suojauksessa käyttää P6B murransuojalasia tai rullakalteria. Tämä vaatimus ei koske ikkunaa tai aukkoa joka sijaitsee vähintään 4m:n korkeudella katutasosta tai muusta seisomatasosta.

Finanssialan Keskusliitosta Aku Pänkäläinen kertoi haastattelussaan, että tällä hetkellä Suomessa taitaa olla tietävästi yhdessä vartioimisliikkeen hälytyskeskuksessa luodinsuojalasi ikkunoissa ja tämäkin on toteutettu toimijan omasta halusta ja tahdosta. Finanssialan

Keskusliitto ei tätä vaadi. Riittää että ikkunoista ei näe sisään hälytyskeskuksen tiloihin ja kivellä ikkunaan heittämällä ei voi ikkunaa rikkoa. (Pänkäläinen 2010.)

Muiden mahdollisten aukkojen ja läpivientien suojaus tehdään kiinteällä tai lukitulla teräsristikolla (murtosuojeluohje 3 2005, 5). CEA 4036 suosittaa, että kaikki poikkileikkaukseltaan yli 20.000mm² olevat ilmanvaihtojärjestelmän tulo- ja poistoaukot tulee olla suojattu murtautumisen yrityksiltä teräslevyverkoin sekä liiketunnistimella, joka on kytketty hälytyskeskuksen valvontaohjelmaan. (CEA 4036, 5.2.5.)

6.5 Lukitus, valvonta

Murtosuojeluohjeen (2005, 7) mukaan tilaa rajoittavat ovet on lukittava vakuutusyhtiön hyväksymillä lukoilla. Lukitukseen on tarkennuksia murtosuojeluohjeen kappaleessa 4, useampia eri tilanteiden varalle. Ei olisi tarkoituksenmukaista eritellä lukitusvaihtoehtoja tässä, sillä hälytyskeskuksessa kulkua valvotaan suurimmalta osin kuitenkin kulunvalvontajärjestelmän avulla.

CEA 4036 (5.4) tarkentaa kulunvalvontajärjestelmään liittyviä periaatteita. Hälytyskeskuksen välitön ympäristö tulisi olla valvottuna ympäri vuorokauden. Hälytyskeskukseen pitäisi tulla hälytys, jos sisääntulon turva-aulassa on useampi ovi avoinna samaan aikaan tai jokin hätäuloskäynti on avoinna. Luvattoman oven avauksen tulee myös aiheuttaa hälytys. Hälytyskeskuksen välittömässä ympäristössä tapahtuva fyysinen hyökkäys tulisi olla havaittavissa rikosilmoitinjärjestelmän avulla. (CEA 4036, 5.4.)

6.6 Palo ja pelastus

Hälytyskeskuksen rajarakenteiden ja tukirakenteiden tulee olla palonkestävyydeltään vähintään 60min ulkoa sisäänpäin laskettuna. Rakenteissa olevien mahdollisten aukkojen tulee täyttää sama vaatimus, mukaan lukien turva-aulan ovi. Hälytyskeskuksen sisällä tulee olla asennettuna automatisoitu palovaroitinjärjestelmä ja vähintään kaksi sähkölaitteistojen sammuttamiseen sopivaa siirrettävää alkusammutinta. Alkusammuttimien tulee olla vaatimukset täyttäviä ja alkusammuttimien määrässä tulee huomioida tilan koko. (CEA 4036, 5.3.)

Atk-, tele- ja sähkötiloihin soveltuu hiilidioksidisammutin, jonka sammutusvaikutus perustuu tukahduttamiseen ja jäähdyttämiseen. Ohjeistus on yksi palosammutin/-300m², kuitenkin siten, että kulkuteitä pitkin palosammuttimen luokse matkaa saa olla enintään 30m. Alle 300m² tiloihin tulee kuitenkin sijoittaa kaksi sammutinta jos poistumisteitä on kaksi. (Keski-Uudenmaan pelastuslaitos 2005, 3.)

6.7 Ilmastointi ja ilmanvaihto

CEA 4036 suositusten mukaan ilmanvaihtojärjestelmän tulisi olla ohjattavissa hälytyskeskuksesta, joko käsin tai automaattisesti, jotta tarvittaessa se voidaan kytkeä pois päältä. Ilmanvaihtokanavat tulisi olla palamatonta materiaalia. Ilmastoinnin tulo- ja poistoaukot pitäisi olla suojattu tiiviillä kansilla, jotka voidaan sulkea helposti hälytyskeskuksesta ohjaten. (CEA 4036, 5.2.5.)

Suomen rakentamismääräyskokoelman osa E7 Ilmanvaihtolaitteistojen paloturvallisuus (ohjeet 2004, 2.0) ohjeistaa, että ilmanvaihtolaitteisto tulisi suunnitella ja toteuttaa kaikissa olosuhteissa käyttövarmaksi ja toimivaksi. Ilmanvaihtolaitteisto edellyttää säännömukaista testaus-, huolto- ja kunnossapitotoimintaa. (E/ 2004, 2.0.)

6.8 Varautuminen ja varavoima

Hälytyskeskuksen toiminnan nojattessa tietotekniikkaan ja sähköisiin sovelluksiin, täytyy varavoiman saatavuus olla taattu. Varautumalla häiriötilanteisiin turvataan liiketoiminnan jatkuvuus. Vakavia häiriötilanteita voivat aiheuttaa esimerkiksi toimitiloissa tapahtuva tulipalo, vesivahinko, tietovuoto tai tietoverkon käyttöhäiriö. Varautumisessa ensisijainen toimenpide tulisi olla jatkuvuussuunnitelman laatiminen ja siihen perehdyttäminen. (Miettinen 2002, 187.)

Siltä varalta, että hälytyskeskusta kohtaisi toiminnan jatkuvuudelle huomattava häiriö tai toiminta keskeytyisi kokonaan, tulisi hälytyskeskuksella olla jatkuvuussuunnitelma, jota CEA 4036:ssa nimitetään hätäsuunnitelmaksi. CEA 4036 (6.10.2) mukaan hätäsuunnitelman tulisi huomioida kaikki kohtuudella ennakoitavissa olevat häiriö- ja hätätilanteet. Ne häiriötilanteet, jotka saattaisivat johtaa valvonnan keskeytymiseen, tulisi varmistaa varasuunnitelmalla toimintojen palauttamiseksi tai niiden siirtämiseksi varakeskukseen. Häiriötilanteiden varalle laadittujen varasuunnitelmien toimintoja tulisi harjoitella vähintään kuuden kuukauden välein, luotujen häiriötilanteiden muodossa. Kaikkina aikoina ja kaikissa olosuhteissa tulisi neljän tunnin aikarajan sisällä pystyä varmistamaan palveluiden ja liiketoiminnan jatkuvuus. (CEA 4036, 6.10.2.)

Hälytyskeskuksessa häiriötilanteisiin varautuminen tulisi ottaa vakavasti ja varatoimenpiteet saattaa kuntoon ohjeistusten esittämällä tavalla. Todellisuudessa kuitenkin liian usein varautumisen suunnittelu jää liian pienelle huomiolle. Harjoittelemisen olisi myös enemmän kuin tärkeätä, mutta epäilen tämän kuuden kuukauden säännön toteutumisen olevan hyvinkin sattumanvaraista. Jos mitään muuta häiriötilanne harjoittelua ei toteuteta, olisi ainakin

varavoiman testaaminen säännöllisesti ehdottoman tärkeätä. Tästä testaamisesta pitäisi tulla hälytyskeskukselle välttämätön toimenpide ja sitä pitäisi vaalia samalla tarkkuudella kuin esimerkiksi lakisäätteisiä toimenpiteitä.

Varavoima on hälytyskeskuksen tärkeimpiä varautumiskeinoja. Ilman sähkövirtaa ei toimi mikään. Varavoimaan siirtyminen ja siitä takaisin normaaliin virrankäyttöön siirtyminen ei saisi aiheuttaa häiriöitä olemassa oleville laitteistoille. Käytössä oleva tehonlähde tulisi ilmetä hälytyskeskuksessa jollakin tavalla, esimerkiksi merkkivalolla. Pääasiallisen sähkönsyötön katketessa tulisi hälytyskeskukseen aiheutua siitä hälytys. Sähkönsyötön kaapelit tulisi olla suojattu fyysiseltä ja palon aiheuttamalta vahingolta. (CEA 4036, 6.7.1.)

Hälytyskeskuksen varavoiman tulisi teholtaan riittää varmistamaan kaikkien olennaisten viestintä-, valvonta-, ilmanvaihto- ja tallennuslaitteistojen toiminta 24 tunniksi teholla 1,5-kertaa keskimääräinen virrankulutus. Varavoiman toteuttamisen vaihtoehtoina ovat joko vara-akut (UPS) tarvittavine lataustarvikkeineen tai varavoimakone (aggregaatti) tuettuna vara-akulla ja lataustarvikkeilla. Vara-akkujen tulisi toimia automaattisesti virransyötön pudottua alle toiminnan edellyttämän tason. (CEA 4036, 6.7.2.)

Vara-akkujen automaattisen kytkeytymisen on kuitenkin käytännössä todettu aiheuttavan varavoiman kytkeytymistä päälle ja pois, sähköverkossa tapahtuvien pienten katkosten vuoksi. Tämän kytkeytymisen estämiseksi on mm. Turvatiimi Oyj:n hälytyskeskuksessa toteutettu virransyötön tasainen jatkumo syöttämällä kaikki hälytyskeskukseen tuleva virta akkujen kautta. Akkujen kautta syötetty virta suojaa myös hälytyskeskuksen laitteistoja mahdollisilta sähköverkossa tapahtuvilta sähköpiikeiltä, esimerkiksi ukkosen aiheuttamilta häiriöiltä.

Mikäli hälytyskeskuksella on olemassa yksi varavoimakone, tulisi akkujen tehon riittää varmistamaan hälytyskeskuksen toiminnot vähintään 4 tuntia teholla 1,5-kertaa keskimääräinen virrankulutus. Jos käytössä on kaksi varavoimakonetta, tulee akkujen riittää 30min teholla 1,5-kertaa keskimääräinen virrankulutus. Vara-akut tulee olla sijoitettuna erilliseen ilmanvaihdolla varustettuun akkuhuoneeseen. (CEA 4036, 6.7.2.)

Varavoimakoneet tulisi varustaa 24 tuntia riittävällä polttoainemäärällä, kuitenkin ottaen huomioon polttoaineen varastointia koskevat kansalliset määräykset. Suomessa asiaa määrittää Laki vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta (390/2005). Varavoimakoneiden käynnistyksen tulisi olla automatisoitua ja ohjattavissa hälytyskeskuksesta käsin. Jos varavoimakone on sijoitettu hälytyskeskukseen, tulee se olla eristetty ainakin 60min tulta ja ääntä kestäville seinillä. Hälytyskeskuksen ulkopuolelle sijoitettu varavoimakone tulee sijoittaa kulunvalvottuun tilaan. Varavoimakoneiden säilytystila tulee olla valvottu myös palovaroitus- ja rikosilmoitinjärjestelmillä. (CEA 4036, 6.7.2.)

7 Standardisarja EN50518

CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) on Euroopan standardoimisjärjestö, jonka jäsenenä on tällä hetkellä 30 Euroopan valtiota. CENELEC:n toiminta kattaa käytännössä koko Euroopan alueen. CENELEC:ssä on käynnissä ARC (Alarm Receiving Center) standardisoimisen uusiminen, joka alkoi vuoden 2008 aikana. Uusimista työstää CLC/TC 79 työryhmä. SESKO ry on Suomen edustaja CENELEC:ssä. (SESKO 2010.)

Uusi standardi jakaantuneen kolmeen osa-alueeseen, FprEN50518-1 rakenteellisiin- (Location and construction requirements), prEN50518-2 teknisiin- (Requirements for technical facilities) sekä prEN50518-3 operatiivisiin (Procedures and requirements for operation) osa-alueeseen. Standardin edessä oleva "pr"-lyhenne tarkoittaa, että työryhmän työ on vielä kesken ja hyväksymättä.

Uudessa standardissa hälytyskeskuksesta puhutaan lyhenteellä ARC (Alarm Receiving Center) ja on odotettavissa, että ARC-lyhenne otetaan yleiseen käyttöön.

Luettuani standardisarjaa totesin sen soveltuvan paremmin käytäntöön kuin nykyinen CEA 4036. Lisäksi selkeä jako kolmeen osa-alueeseen, rakenteellinen, tekninen ja operatiivinen, helpottaa standardien noudattamista. Lisäksi suunnittelu ja rakentaminen helpottuvat. Lukijaa hankaloittaa jonkin verran useat viittaukset muihin standardeihin, esim. lukitus, ikkunat ja paloluokitukset.

7.1 European standard FprEN 50518-1

Uuden standardisarjan FprEN 50518-1 osa on jo äänestysvaiheessa. Osassa käsitellään ARC:n rakenteellista sopivuutta hälytyskeskuskäyttöön. Myös toimitilojen sijaintiin otetaan kantaa. Haastattelussa Janne Murtomäki FSM Group Oy kommentoi uuden standardin ottavan selkeästi sekä yksilöiden kantaa ARC:n rakenteisiin ja sijaintiin. Nykyinen CEA 4036 lähestyy asioita yleisellä tasolla kertomatta tarkkaan miten asia tulisi olla. Esimerkiksi CEA 4036 sanoo että ikkunan tulee kestää ulkoapäin tuleva fyysinen hyökkäys, kun taas uusi EN50518-1 kertoo selkeän standardin lasitetulle ikkuna-alalle. Murtomäen mielestä CEA 4036 tarkentaa liiaksi yksittäisiä ja osittain epäolennaisia asioita. Uusi standardi jättää vähemmän tulkinnanvaraa, mutta antaa enemmän vapauksia ARC:n toteuttamistavalle. (Murtomäki 2010.)

7.2 European standard prEN 50518-2

Standardisarjan osassa kaksi käsitellään ARC:n laitteiston tekniset vaatimukset. Murtomäen mielestä on hienoa, että ensimmäistä kertaa otetaan kantaa hälytyksen tuloon ja käsittelyyn käytettyyn aikaan. Ajoille on annettu selkeät aikavaateet. Keskiarvoaikoja tarkastellaan 12 kuukauden jaksoissa. Murtomäki uskoo tämän parantavan palvelun laatua ja verrattavuutta. (Murtomäki 2010.)

Lisäksi standardissa määritellään selkeästi varalaitteisto, varavoima, vikatilanteiden käsittely sekä laitteiston testaaminen. CEA 4036 kehottaa testaamaan järjestelmät tietyin väliajoin, kun taas uusi standardi vaatii säännöllisen järjestelmän testaamisen sekä testin dokumentoimisen. Testaaminen jää valitettavan usein suorittamatta ja on erittäin suotavaa saada tähän asiaan muutos. (Murtomäki 2010.)

7.3 European standard prEN 50518-3

Edelliset kaksi standardin osa-aluetta toisivat mukanaan selkeitä parannuksia nykyiseen CEA 4036:een verrattuna. Kuitenkaan edellä mainitut standardin osa-alueet eivät aiheuttaisi välttämättä lisäkustannuksia jo CEA 4036:n mukaan hyväksytyille ARC:lle. Luonnollisesti uusi standardi tulisi voimaan siirtymäajan jälkeen.

Murtomäki kertoo standardisarjan kolmannen osa-alueen sisältävän useita toimintoja hankaloittavia vaatimuksia, ajatellen pienempiä hälytyskeskuksia. Esimerkkeinä Murtomäki luettelee, että hälytyskeskuksessa tulisi olla vähintään kaksi hälytyskeskuspäivystäjää yhtä aikaa työvuorossa, nykyisin riittää yksi. Lisäksi tupakointi olisi kokonaan kielletty ARC:n tiloissa, joka voi aiheuttaa ongelmia tiloista poistumisen kannalta. Hyvänä uutena asiana standardi ottaisi kantaa henkilöstön koulutukseen ja koulutuksen jatkuvuuteen. (Murtomäki 2010.)

8 Johtopäätökset ja jatkotutkimukset

Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellinen suojaaminen vaatii paljon resursseja. Rakenteellisten seikkojen lisäksi Finanssialan Keskusliiton hyväksyntä vaatii paljon panostamista liiketoimintojen suojaamiseksi ja toiminnan jatkuvuuden varmistamiseksi. CEA 4036 ja rakenteellinen murtosuojeluohje 3 määrittävät rajat hälytyskeskuksen turvallisuudelle. Lisäksi vaadittava ISO 9001:2000 laatustandardi tai soveltuvin osin vastaava laadunhallintajärjestelmä vaativat suunnittelua ja tarkkaa työtä tavoitteen saavuttamiseksi.

Selvitys vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista antoi paljon aiheita mahdollisille jatkotutkimuksille. Erityisen selkeänä kokonaisuutena erottuivat henkilöstön työturvallisuus ja viihtyvyys. Henkilöstö mahdollistaa hälytyskeskuksessa työn toteutumisen ja asiakaspalvelun. Hälytyskeskus on suljettu ympäristö, jossa henkilöstö työskentelee useita tunteja kertaakaan tiloista poistumatta. Jotta työn tekemisen mielekkyys ja vireystaso pystytään ylläpitämään koko työvuoron ajan, täytyy olosuhteiden olla sitä tukevat. Valvomotyössä korostuvat työpisteen ergonomia ja työyhteisön mahdollisuus kommunikoida työn tekemisen apuna.

Selvityksen aikana todettiin monessa kohdassa hälytyskeskuksen tukeutuvan paljolti teknisiin laitteistoihin ja järjestelmiin. Tulevaisuuden haasteet luovat kasvavissa määrin vastuuta yrityksen tietotekniselle osaamiselle. Jopa tärkeämpää on suojautua tietoteknisiä riskejä vastaan kuin fyysistä hyökkäystä vastaan. Hälytyskeskuksen tietoturvallisuuden varmistaminen vaatii ammattitaitoa ja ymmärtämystä. Keskustelussa Juha Suomisen kanssa hätäkeskuslaitoksessa korostui tietoturvallisuuden tärkeys ja tulevaisuuden haasteet toiminnan turvaamiseksi. Suominen ja Hagström kokivat hätäkeskuslaitoksessa tietoturvallisuuteen liittyvät riskit selkeästi suuremmiksi kuin fyysisen hyökkäyksen uhkan. Tämä sama tosiasia näkyy myös vartioimisliikkeen hälytyskeskuksessa, jonka seurauksena varautuminen muuttaa muotoaan.

Selvityksen lopussa kuvattu uusi standardisarja EN50518 toisi mielestäni mukanaan alalle erittäin tervetulleita uudistuksia ja muutoksia. Uusi standardi antaisi selkeämmät ohjeet hälytyskeskuksen suojaamiselle ja toimintojen turvaamiselle. Euroopan yhdentyessä ja rajojen hälvetessä yksi yhtenäinen standardi helpottaisi koko alaa ja mahdollistaisi uudenlaisen toimintaympäristön.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Aaltola, J & Valli, R. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Juva. WS Bookwell.

Comite Europeen Des Assurances. 2002. CEA 4036. Hälytystenvastaanottokeskuksia koskevat suosituksen.

Finanssialan keskusliitto. 2004. Hälytystenvastaanottokeskuksien hyväksymisvaatimukset.

Finanssialan keskusliitto. 2005. Rakenteellinen murtosuojeluohje3.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. 10., osin uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus.

Laki yksityisistä turvallisuuspalveluista 12.4.2002/282.

Miettinen, Juha E. 2002. Yritysturvallisuuden käsikirja. Jyväskylä. Gummerus.

Pelastuslaki 468/2003.

Suomen rakentamismääräyskokoelma. E1 Rakennusten paloturvallisuus. Määräykset ja ohjeet 2002.

Suomen rakentamismääräyskokoelma. E7 Ilmanvaihtolaitteistojen paloturvallisuus. Ohjeet 2004.

Suomen vakuutusyhtiöiden keskusliitto. 1986. Hälytyskeskuksen hyväksymisvaatimukset.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue, johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Jyväskylä. Gummerus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus.

Sähköiset lähteet:

CEA Insurers of Europe. 2010. Esittely. Viitattu 17.3.2010.
<http://www.cea.eu/index.php?page=about-us>

Finanssialan keskusliitto. 2010. Viitattu 8.2.2010.
<http://www.fkl.fi/modules/system/stdreq.aspx?P=2734&VID=default&SID=940918527733637&S=2&A=closeall&C=28124>

Finanssialan keskusliitto. 2010. Esittely. Viitattu 17.2.2010.
http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_3623

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos. 2005. Opas. Alkusammutuskaluston valinta ja sijoitus. Viitattu 12.4.2010. http://www.ku-pelastus.fi/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=22&Itemid=78

Securitas. Alert Services esittely. Viitattu 16.2.2010. <http://www.securitas.com/alert-services/fi/fi/Alert-Services/>

SFS. 2010. iso 9000 esittely. Viitattu 17.2.2010. <http://www.sfs.fi/iso9000/>

SFS. 2010. Laadunhallinta. Viitattu 17.2.2010. <http://www.sfs.fi/iso9000/laadunhallinta/>

SFS. 2010. ISO 9000 esittely. Viitattu 17.2.2010. <http://www.sfs.fi/files/iso9000esite.pdf>

SESKO. 2010. Viitattu 29.4.2010.

<http://www.sesko.fi/portal/fi/standardisointijarjestelma/sesko/>

Sisäasiainministeriö. 2010. Viitattu 8.2.2010.

<http://www.intermin.fi/intermin/hankkeet/yksityinenturva/home.nsf/pages/E5EBCB3AE05F99A9C2256C32002C9A62?opendocument>

Turvallisuusalan valvonta. 2010. Vartioimisliikeluvat. Viitattu 8.2.2010.

<http://www.poliisi.fi/poliisi/hallitus/home.nsf/pages/BC8E1B24B31C2727C22576DA004952FE?opendocument>

Turvatiimi Oyj. 2010b. Yritysesittely. Viitattu 8.2.2010.

<http://www.turvatiimi.fi/fi/tietoaturvatiimista/yritysesittely.html>

Turvatiimi Oyj. 2010c. Hälytyskeskus esittely. Viitattu 16.2.2010.

http://www.turvatiimi.fi/fi/yrityksille/24_7palvelut/tekninenvalvonta.html

Turvatiimi Oyj. 2010a. Tilinpäätöstiedote. Viitattu 22.2.2010.

<http://www.turvatiimi.fi/fi/nayta/uutinen/12665880901023>

112. Uutiskirje 4/2007. Viitattu 2.3.2010.

<http://www.112.fi/index.php?pageName=uutiskirje&langID=0&nIID=19&newsID=101>

Asiantuntija lähteet:

Kling Olli-Pekka. Turvatiimi Oyj. 22.2.2010.

Murtomäki Janne. FSM Group. 29.4.2010.

Pänkäläinen Aku. Finanssialan keskusliitto. 5.3.2010.

Suominen Juha & Pertti Hagström. Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskus. 10.3.2010.

Kuvat

Kuva 1: Turvatiimin hälytyskeskus (Turvatiimi Oyj markkinointimateriaali)	13
Kuva 2: Hälytyskeskuksen toimintakaavio selvityksen tekijän hahmottolemana.	15
Kuva 3: Vartioimisliikkeen hälytyskeskuksen rakenteelliset osat selvityksen tekijän näkömukan.....	20

Liitteet

Liite 1 Olli-Pekka Kling asiantuntijahaastattelu 22.2.2010	35
Liite 2 Aku Pänkäläinen asiantuntijahaastattelu 5.3.2010.....	36
Liite 3 Juha Suominen ja Pertti Hagström asiantuntijahaastattelu 10.3.2010	37
Liite 4 Janne Murtomäki asiantuntijahaastattelu 29.4.2010	38
Liite 5 Toimeksiantajan arvio opinnäytetyöstä	39
Liite 6 Hälytyskeskuksen suuntaa antava pohjakuva CEA 4036	40
Liite 7 Taulukko hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista CEA 4036:n ja Rakenteellinen murtosuojeluohje 3:n mukaisesti	41

Liite 1 Olli-Pekka Kling asiantuntijahaastattelu 22.2.2010

Olli-Pekka Kling on Turvatiimi Oyj:n Turvallisuuspäällikkö ja vastaa yrityksen sisäisestä ja ulkoisesta turvallisuudesta. Kling on toiminut tehtävässään vuodesta 2005 alkaen. Klingiltä kysyttiin yrityksen muuttoon liittyviä kysymyksiä ja asioita jotka hänen mielestään vaikuttavat tulevien toimitilojen paikan valintaan. Haastattelu toteutettiin 22.2.2010.

Liite 2 Aku Pänkäläinen asiantuntijahaastattelu 5.3.2010

Aku Pänkäläinen on Turvallisuusasiantuntija Finanssialan keskusliitossa. Haastattelu toteutettiin 5.3.2010. Pänkäläinen toimii vartioimisliikkeiden ja Finanssialan Keskusliiton yhteyshenkilönä. Pänkäläinen toteuttaa käytännön valvontatyötä vartioimisliikkeiden keskuudessa, liittyen ammattitaidon, lainmukaisuuden ja työn laadun seurantaan. Vartioimisliikkeet ovat Finanssialan Keskusliitolle erittäin tärkeitä yhteistyökumppaneita.

Aku Pänkäläisen kanssa keskusteltiin vartioimisliikkeiden hälytyskeskuksien historiasta ja rakenteellisista muutoksista. Pänkäläinen kertoi kuinka tällä hetkellä käytössä oleva CEA 4036 otettiin Suomessa käyttöön. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää Pänkäläiseltä hälytyskeskuksien historia ja oleellimmat muutokset vuosien saatossa, sillä näitä asioita ei ole kirjoitettu mihinkään.

Liite 3 Juha Suominen ja Pertti Hagström asiantuntijahaastattelu 10.3.2010

Juha Suominen on Viestipäällikkö Itä- ja Keski-Uudenmaan hätäkeskuksessa, haastattelussa mukana oli myös Pertti Hagström, joka toimii vuoromestarina samassa hätäkeskuksessa. Haastattelu toteutettiin 10.3.2010. Viestipäällikkö vastaa hätäkeskuksen operatiivisesta toiminnasta. Suominen on ollut hätäkeskuksessa vuodesta 2006 alkaen. Hagström toimii Vuoromestarina ja hänen toimenkuvaansa kuuluu vastata salin toiminnasta oman vuoronsa aikana. Hagström on ollut hätäkeskuksen palveluksessa vuodesta 2005 alkaen.

Haastattelussa keskusteltiin hätäkeskusuudistukseen liittyvistä asioista ja haastattelukysymykset koskivat hätäkeskuksen rakenteellisuutta. Haastattelussa pyrittiin selvittämään hätäkeskuksen toimintaan liittyviä asioita. Tärkeimpänä lähtöajatuksena oli hätäkeskusten rakenteelliset muutokset nyt ja tulevaisuudessa. Hätäkeskuksen toiminta ja työn tekemisen prosessit ovat monilta osin verrattavissa vartioimisliikkeen hälytyskeskukseen ja tästä johtuen hätäkeskuksessa mahdollisesti tapahtuvat uudistukset ovat hyvinkin samankaltaisia kuin hälytyskeskuksissa.

Liite 4 Janne Murtomäki asiantuntijahaastattelu 29.4.2010

Janne Murtomäki, FSM Groupin edustajana ja vastaanottojärjestelmien asiantuntijana. Murtomäki on työskennellyt vastaanottojärjestelmien parissa vuodesta 1994 valtakunnallisesti ja toimittanut niitä yli 50 valvomoon. Suurin osa suomessa toimivista hälytyskeskuksista toimii FSM Groupin asiakkaana. Haastattelu toteutettiin 29.4.2010.

Haastattelun aiheet ja keskustelut liittyivät työn alla olevaan standardiin prEN50518:aan. Murtomäki on mukana SESKON komiteassa, joka Suomen edustajana työstää uutta standardisarjaa. Keskustelussa nostettiin esiin nykyisen CEA 4036:n ja uuden prEN50518:n keskeisimpiä eroja ja mahdollisia muutoksia, joita uusi standardi toisi mukanaan. murtomäeltä kysyttiin myös mihin uusi standardi pyrkii erityisesti saamaan muutosta. Keskustelu oli erittäin antoisa ja Murtomäki osasi avata erittäin hyvin uuden standardin keskeisimmät asiat.

Liite 5 Toimeksiantajan arvio opinnäytetyöstä

TURVATIIMI Oyj
Esterinportti 2
00240 Helsinki

LAUSUNTO
10.5.2010

LAUSUNTO PIRITTA HYNYSEN SELVITYSTYÖN VAIKUTUKSISTA

Hälytyspalvelukeskus on yksi Turvatiimi Oyj:n keskeisistä ydinliiketoiminnoista.

Vuoden 2010 suuria ponnistuksia on Hälytyspalvelukeskuksen muutto Herttoniemestä Pasilaan yhtiön uusiin tiloihin. Toimenpiteellä on tarkoitus keskittää kaikki yhtiön toiminnot samaan osoitteeseen.

Nykyisen lainsäädännön hajanaisuus ja kansainvälisten määräysten vaikeaselkoisuus koettiin todelliseksi ongelmaksi kun muuttoa ryhdyttiin suunnittelemaan vuoden 2009 loppupuoliskolla. Heti alussa todettiin myös, että henkilöstön ajalliset resurssit eivät riitä selvityksen tekemiseen.

Koska kyse on kuitenkin yhtiön ydinliiketoiminnasta, ja hälytyspalvelukeskuksen sertifiointi on bisneksen kannalta kynnyskysymys, piti asia jotenkin ratkaista. Rakennusliike odotti meiltä selkeitä ohjeita rakenteellisissa kysymyksissä.

Ratkaisun avain löytyi Piritta Hynysen valitessa lopputyönsä aiheeksi juuri hälytyspalvelukeskuksen rakenteisiin ja laitteistoihin liittyvät ohjeet ja määräykset.

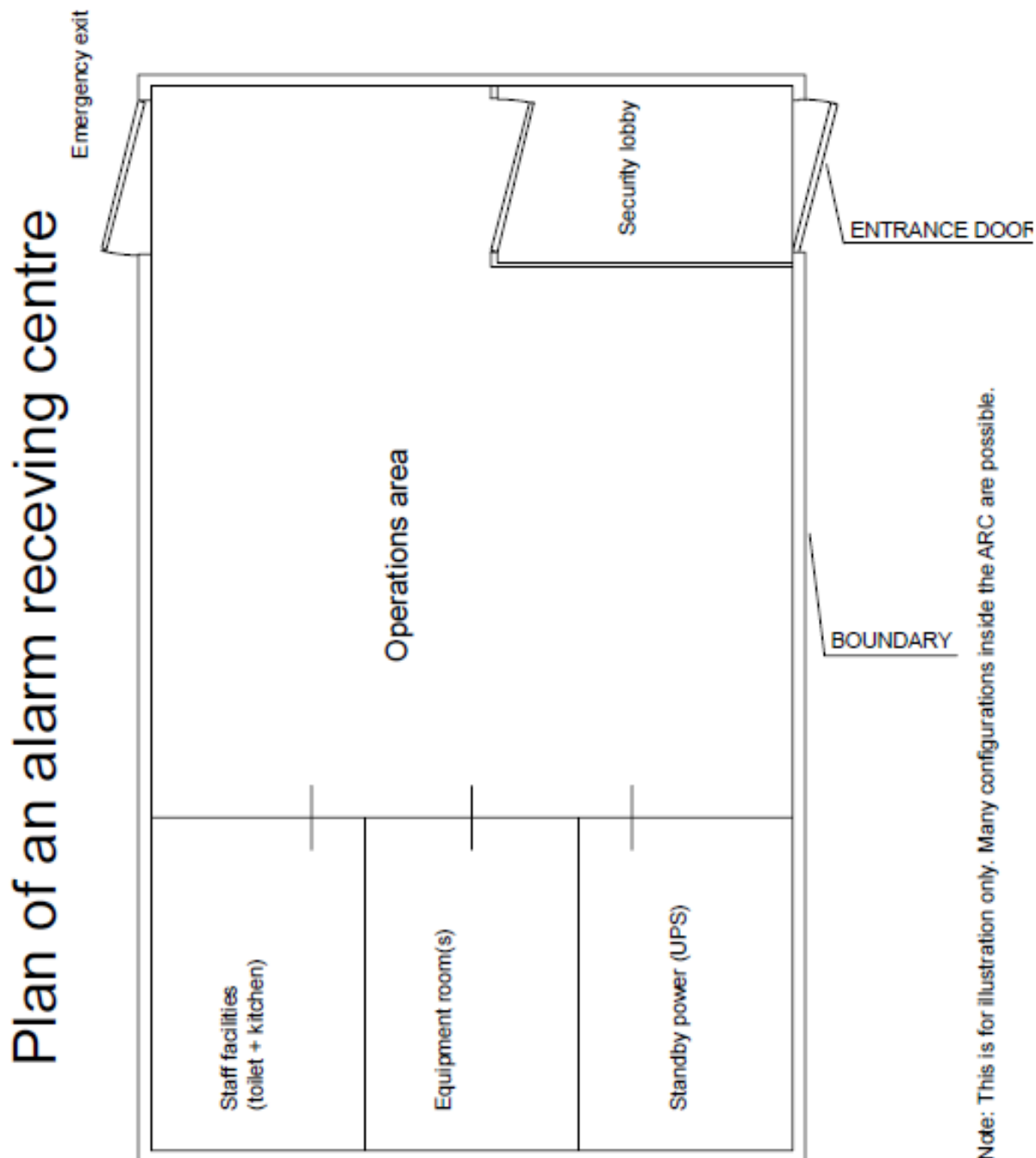
Yhtiön puolesta, ja tästä liiketoiminnasta vastaavana voin todeta, että olisimme olleet todellisissa vaikeuksissa yrittäessämme itse tehdä vastaavan selvityksen. Nyt saimme sen valmiina, ja muuton suunnittelu sekä ohjeiden antaminen rakennusyhtiölle ei tuottanut tuskia. Selvityksen aikataulun viivästymisestä johtuen työn rakenteellinen osuus koe ponnistettiin jo ennen tämän lopullisen raportin valmistumista. Tämä ei kuitenkaan aiheuttanut ongelmaa ja Piritta osallistui mukaan muuttotyöryhmän kokouksiin.

Voimme rauhallisesti hoitaa muuton alusta loppuun sekä luottaa siihen että Hälytyspalvelukeskuksen auditointi sujuu ongelmitta kun yksikkö on uusissa tiloissa. Yhtiö säästi sekä aikaa että rahaa, ja sai varmuuden toiminnan jatkumisesta ilman taloudellisia riskejä.

TURVATIIMI OYJ

Kimmo Koivunen
Palvelujohtaja

Liite 6 Hälytyskeskuksen suuntaa antava pohjakuva CEA 4036



Note: This is for illustration only. Many configurations inside the ARC are possible.

Liite 7 Taulukko hälytyskeskuksen rakenteellisista vaatimuksista CEA 4036:n ja Rakenteellinen murto-suojeluohje 3:n mukaisesti

Rakenteellinen osa:	CEA 4036:	Murto-suojeluohje 3:
Sijainti	<ul style="list-style-type: none"> Paikka, jossa tulipalo-, räjähdys-, tulva ja ilkvallanvaara alhaiset Muiden toimijoiden vaikutus tulee tarkistaa 	-
Rakennus	<ul style="list-style-type: none"> Hälytyskeskuksen sijaitessa samassa rakennuksessa muiden toimijoiden kanssa, tulee se eristää muista osista fyysisillä rakenteilla 	<ul style="list-style-type: none"> Riippunen tilojen sijainnista rakennuksessa, määrittää murto-suojeluohje erilaiset vaatimukset osien kestävyydelle
Seinät, katto, lattiat	<ul style="list-style-type: none"> Rakenteiden tulee kestää ulkoapäin tuleva fyysinen hyökkäys, tarkoittaen joitakin seuraavista: <ul style="list-style-type: none"> Umpitiili vähintään 215mm Teräsbetoniharkko vähintään 200mm Teräsbetonivalu vähintään 150mm 	<ul style="list-style-type: none"> Tilaan tunkeutuminen ei saa olla mahdollista ilman työkaluilla tapahtuvaa rakenteiden rikkomista Kevyet rakenteet tulee vahvistaa molemmin puolin, kuten kipsilevy- ja kevytharkkoväliseinät Mahdolliset lasirakenteet on oltava vähintään luokan P6B murransuojalasia tai ne on suojattava rullakalterilla
Ovet	<ul style="list-style-type: none"> Tulee olla rakenteeltaan hyökkäyksen kestäviä Sisääntulo hälytyskeskukseen tulisi olla järjestetty erillisen turva-aulan kautta 	<ul style="list-style-type: none"> Ovien rakenteen tulee vastata vähintään seinien rakennetta Karmi tulee kiilata rakenteisiin lukkojen ja saranoiden kohdalta
Ikkunat, aukot	<ul style="list-style-type: none"> Ikkunoiden tulee omata merkittävä fyysisen hyökkäyksen sietokyky Tulee käyttää vähintäänkin luodin kestävä lasia Kaikki poikkileikkaukseltaan yli 20.000mm² olevat ilmanvaihtojärjestelmän tulo- ja poistoaukot tulee olla suojattu murtautumisenyrityksiltä teräslevyverkoin sekä liiketunnistimella 	<ul style="list-style-type: none"> Ikkunaruudut tulee suljettu siten, että niitä ei voi ulkopuolelta rikkomatta avata ja irrottaa Jos ikkunat sijaitsevat katutasossa, tulee suojauksessa käyttää P6B murransuojalasia tai rullakalteria, vaatimus ei koske ikkunaa tai aukkoa joka sijaitsee vähintään 4m:n korkeudella katutasosta tai muusta seisomatasosta

		<ul style="list-style-type: none"> • FK:lle riittää, että ikkunoista ei näe sisään hälytyskeskuksen tiloihin ja kivellä ikkunaan heittämällä ei voi ikkunaa rikkoa (tämä koskee ikkunoita jotka ovat yli 4m:n korkeudella katutasosta tai muusta seisomatasosta)
Lukitus, valvonta	<ul style="list-style-type: none"> • Hälytyskeskuksen välitön ympäristö tulisi olla teknisesti valvottu ympäri vuorokauden • Oven luvattoman avaamisen tulisi aiheuttaa hälytys • Hälytyskeskuksen ympäristössä tapahtuva fyysinen hyökkäys tulisi olla havaittavissa rikosilmoitinjärjestelmän avulla 	<ul style="list-style-type: none"> • Tilaa rajoittavat ovet on lukittava vakuutusyhtiön hyväksymillä lukoilla, murtosuojeluohje 3 määrittää erilaisista lukituksista tarkemmin kappaleessa 4.
Palo ja pelastus	<ul style="list-style-type: none"> • Rakenteiden ja tukirakenteiden tulee olla palonkestävyydeltään vähintään 60min ulkoa sisäänpäin laskettuna • Mahdollisten aukkojen tulee täyttää sama vaatimus, mukaan lukien turva-aulan ovi • Hälytyskeskuksen sisällä tulee olla asennettuna automatisoitu palovaroitinjärjestelmä ja kaksi sähköpalojen sammuttamiseen soveltuvaa siirrettävää alkusammutinta • Atk-, tele- ja sähkötiloihin soveltuu hiilidioksidisammutin, jonka sammutusvaikutus perustuu tukahduttamiseen ja jäädyttämiseen 	-
Ilmastointi ja ilmanvaihto	<ul style="list-style-type: none"> • Ilmanvaihtojärjestelmän tulee olla ohjattavissa hälytyskeskuksesta, joko käsin tai automaattisesti • Ilmanvaihtokanavat tulee olla palamatonta materiaalia • Tulo- ja poistoaukot pitää olla suojattu tiiviillä kansilla, jotka voidaan sulkea 	-

	helposti hälytyskeskuksesta ohjaten	
Varavoima	<ul style="list-style-type: none"> • Varavoiman saatavuus täytyy olla taattu • Varavoiman tulee teholtaan riittää varmistamaan hälytyskeskuksen toiminta 24 tunniksi teholla 1,5-kertaa keskimääräinen virrankulutus • Varavoiman toteuttamisen keinoina ovat joko vara-akut (UPS) tai varavoimakone (aggregaatti) tuettuna vara-akuilla • Yhden (1) varavoimakoneen ollessa olemassa, tulee silloin akkujen tehon riittää 4 tuntia • Kahden (2) varavoimakoneen ollessa olemassa, tulee akkujen tehon riittää 30 minuuttia • Varavoimakoneet tulee varustaa 24 tuntia riittävällä polttoainemäärällä, ottaen huomioon polttoaineen varastointia koskevat kansalliset määräykset • Varavoimakoneiden käynnistyksen tulisi olla automatisoitua ja ohjattavissa hälytyskeskuksesta käsin • Varavoimakoneen ollessa sijoitettuna hälytyskeskukseen, tulee se olla eristetty ainakin 60 min tulta ja ääntä kestäväällä seinillä • Varavoimakoneen ollessa sijoitettuna hälytyskeskuksen ulkopuolelle, tulee se sijoittaa kulunvalvottuun tilaan • Varavoimakoneiden säilytystila tulee olla valvottu myös palovaroitin- ja rikosilmoitinjärjestelmillä 	-
Varautuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Vakavan häiriötilanteen varalle täytyy hälytyskeskuksella olla hätäsuunnitelma, joka sisältää 	-

suunnitelman kaikkien niiden tilanteiden varalle, jotka voivat olla kohtuudella ennakoitavissa

- Ne häiriötilanteet, jotka saattaisivat johtaa valvonnan keskeytymiseen, tulisi varmistaa varasuunnitelmalla toimintojen palauttamiseksi tai niiden siirtämiseksi varakeskukseen
- Laadittuja varasuunnitelmia tulisi harjoitella vähintään kuuden (6) kuukauden välein
- Kaikkina aikoina ja kaikissa olosuhteissa tulisi neljän (4) tunnin aikarajan sisällä pystyä varmistamaan palveluiden ja liiketoiminnan jatkuvuus