

## ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ ΛΗΨΗΣ ΣΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ SIGMA MONITORING

### ΠΑΝΙΚΟΣ Ή ΛΗΣΤΕΙΑ

---

Σε περίπτωση λήψης σήματος πανικού ή ληστείας:

- ▶ Ειδοποιείται η άμεση δράση **(100)** και
- ▶ Γίνεται οποιαδήποτε άλλη ενέργεια αναγράφεται στην καρτέλα του πελάτη.

### ΑΦΟΠΛΙΣΗ ΥΠΟ ΑΠΕΙΛΗ (ΕΝΕΔΡΑ)

---

- ▶ Ειδοποιείται η άμεση δράση **(100)** και
- ▶ Γίνεται οποιαδήποτε άλλη ενέργεια αναγράφεται στην καρτέλα του πελάτη.

### ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ

---

Σε περίπτωση λήψης σήματος συναγερμού:

- ▶ Ενημερώνεται ο υπεύθυνος του χώρου στο σταθερό ή κινητό τηλέφωνό του.
- ▶ Αν ο υπεύθυνος δεν απαντήσει, θα ενημερωθεί κάποιος από τους υπολοίπους που αναφέρονται στο συμβόλαιο (ο πρώτος που θα απαντήσει, με τη σειρά που τους έχετε δηλώσει).
- ▶ Θα ενημερωθεί η Άμεση δράση **(100)**, εκτός και αν ο υπεύθυνος ζητήσει να μην ενημερωθεί, ζητάμε κωδικό.

### ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ ΚΑΙ ΑΦΟΠΛΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΧΡΗΣΤΗ

---

Σε περίπτωση λήψης σήματος συναγερμού, μαζί με σήμα αφόπλισης:

- ▶ Ο χρήστης (πελάτης) θα πρέπει να καλέσει τον κεντρικό σταθμό και να ενημερώσει για το λάθος, αναφέροντας, όταν του ζητηθεί, τον κωδικό ασφαλείας ή εάν δεν τον θυμάται, κάποιο από τα τηλέφωνα ανάγκης. Έτσι θα αποφευχθεί η άσκοπη ειδοποίηση της άμεσης δράσης και των τηλεφώνων ανάγκης.
- ▶ Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν θα ενημερώσει τον κεντρικό σταθμό, τηλεφωνούμε στο χώρο για να δούμε αν έγινε κάποιο λάθος (ο χρήστης οφείλει να περιμένει τηλέφωνο από τον χειριστή του κεντρικού σταθμού για να γίνει επιβεβαίωση και όχι να φύγει από το χώρο). Αν δεν απαντήσει κανείς ενημερώνουμε την άμεση δράση **(100)** και τα τηλέφωνα ανάγκης.
- ▶ Αν απαντήσουν ζητάμε, οπωσδήποτε, να μας δώσουν τον κωδικό αναγνώρισης. Στην περίπτωση που μας δώσουν το σωστό κωδικό, δεν κάνουμε καμία επιπλέον ενέργεια.
- ▶ Στην περίπτωση που δεν γνωρίζουν τον κωδικό, ζητάμε το όνομα του συνομιλητή και το όνομα κάποιου από τους υπευθύνους και το τηλέφωνό του. Αν η απάντηση που θα μας δώσει δεν είναι πειστική, τηλεφωνούμε σε κάποιον από τους υπευθύνους του χώρου και ενεργούμε σύμφωνα με τις εντολές που θα πάρουμε.

### ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΟΠΛΙΣΗ ΚΑΙ ΑΜΕΣΗ ΑΦΟΠΛΙΣΗ

---

Κάνουμε τις ίδιες ενέργειες που αναφέρονται στην περίπτωση συναγερμού και αφόπλισης από τον χρήστη

### ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΠΛΗΚΤΡΟΛΟΓΙΟΥ (ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ ΑΦΟΠΛΙΣΗΣ ΜΕ ΛΑΘΟΣ ΚΩΔΙΚΟ)

---

Όταν κάποιος προσπαθεί να αφοπλίσει το συναγερμό και ληφθεί σήμα παραβίασης του πληκτρολογίου:

- ▶ Ενημερώνεται ο υπεύθυνος του χώρου στο σταθερό ή κινητό τηλέφωνό του και, αν δεν απαντήσει, θα ενημερωθεί κάποιος από τους υπολοίπους που αναφέρονται στο συμβόλαιο (ο πρώτος που θα απαντήσει).
- ▶ Θα ενημερωθεί η Άμεση δράση **(100)**, εκτός και αν ο υπεύθυνος ζητήσει να μην ενημερωθεί.

## ΦΩΤΙΑ

---

Στην περίπτωση λήψης σήματος φωτιάς:

- ▶ Τηλεφωνούμε στο χώρο για να δούμε αν έγινε κάποιος λάθος. Αν απαντήσουν ζητάμε το όνομα του υπευθύνου και τον κωδικό ασφαλείας και ακολουθούμε τις οδηγίες που θα μας δώσει.
- ▶ Αν στο χώρο δεν απαντήσει κανείς, προσπαθούμε πρώτα να επικοινωνήσουμε με τα τηλέφωνα ανάγκης. Αν κάποιος απαντήσει, ζητάμε το όνομα του και τον κωδικό ασφαλείας και ακολουθούμε τις οδηγίες που θα μας δώσει.
- ▶ Αν δεν μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν ειδοποιούμε την πυροσβεστική (**199**).

## ΙΑΤΡΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

---

Στην περίπτωση λήψης σήματος για ιατρική βοήθεια:

- ▶ Ακολουθούμε τις οδηγίες που αναγράφονται στην καρτέλα του πελάτη ή:
- ▶ Τηλεφωνούμε στο χώρο και, αν απαντήσουν, ακολουθούμε τις οδηγίες που θα μας δώσουν.
- ▶ Αν στο χώρο δεν απαντήσει κανείς, προσπαθούμε να επικοινωνήσουμε με τα τηλέφωνα ανάγκης. Αν κάποιος απαντήσει, αναφέρουμε το περιστατικό, ζητάμε το όνομα του και τον κωδικό ασφαλείας και ακολουθούμε τις οδηγίες που θα μας δώσει.
- ▶ Αν δεν μπορέσουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν ειδοποιούμε τις πρώτες βοήθειες (**166**)

## ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗ ΟΠΛΙΣΗ ΚΑΙ ΑΦΟΠΛΙΣΗ

---

### ΟΠΛΙΣΗ:

- ▶ Στην περίπτωση ελεγχόμενης όπλισης, αν δεν λάβουμε το σήμα όπλισης την προγραμματισμένη ώρα, τηλεφωνούμε στο χώρο και ρωτάμε πότε θα κλείσουν. Δεν κλείνουμε το σήμα αλλά περιμένουμε να λάβουμε το σήμα όπλισης την ώρα που θα μας πουν.
- ▶ Αν δεν απαντήσει κανείς, τηλεφωνούμε στον ιδιοκτήτη ή στα τηλέφωνα ανάγκης και ενημερώνουμε για τη μη λήψη του σήματος.

### ΑΦΟΠΛΙΣΗ:

- ▶ Στην περίπτωση ελεγχόμενης αφόπλισης, αν δεν πάρουμε σήμα αφόπλισης την προγραμματισμένη ώρα, ενημερώνουμε τον ιδιοκτήτη ή κάποιον άλλο υπεύθυνο για την καθυστέρηση της αφόπλισης.
- ▶ Σε περίπτωση αφόπλισης εκτός ωραρίου ενημερώνουμε, οπωσδήποτε, τον ιδιοκτήτη ή κάποιον άλλο υπεύθυνο.
- ▶ **Αν δεν καταφέρουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν, τηλεφωνούμε στην άμεση δράση (100).**

## ΒΛΑΒΗ ΣΕΙΡΗΝΑΣ

---

Στην περίπτωση που λάβουμε σήμα “**Βλάβης Σειρήνας**”, ενημερώνουμε τον ιδιοκτήτη ή κάποιον άλλο υπεύθυνο.

## ΔΙΑΚΟΠΗ ΡΕΥΜΑΤΟΣ

---

Στην περίπτωση λήψης σήματος διακοπής ρεύματος:

- ▶ Αν η διακοπή της τάσης γίνει από τις 07:00 το πρωί έως τις 12:00 το βράδυ, περιμένουμε για δύο ώρες χωρίς να κάνουμε καμία ενέργεια. Αν στο διάστημα αυτό δεν επανέλθει το ρεύμα, ενημερώνεται ο υπεύθυνος του χώρου για τη διακοπή **και αν αυτός δεν απαντήσει** ενημερώνουμε κάποιον από αυτούς που αναγράφονται στην καρτέλα. Κατά τη διάρκεια της διακοπής του ρεύματος το σύστημα λειτουργεί κανονικά με τις μπαταρίες. Για το λόγο αυτό πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα service και αλλαγή μπαταριών.
- ▶ Αν η διακοπή της τάσης γίνει από τις 12:00 το βράδυ έως τις 07:00 το πρωί, δεν κάνουμε άμεσα καμία ενέργεια **εκτός και αν υπάρχει και πτώση της μπαταρίας** ή το έχει ζητήσει ο υπεύθυνος του χώρου.
- ▶ Ενημερώνουμε τον υπεύθυνο του χώρου την επόμενη μέρα, **μόνο αν δεν πάρουμε επαναφορά της τάσης.**
- ▶ Αν δεν καταφέρουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν, προσπαθούμε πάλι σε τακτά χρονικά διαστήματα.

## ΧΑΜΗΛΗ ΤΑΣΗ ΜΠΑΤΑΡΙΑΣ

Στην περίπτωση λήψης σήματος χαμηλής τάσης της μπαταρίας:

- ▶ Αν η πτώση της τάσης της μπαταρίας έρθει από τις 07:00 το πρωί έως τις 12:00 το βράδυ, χωρίς να προηγηθεί διακοπή ρεύματος, ενημερώνεται ο υπεύθυνος του χώρου για την πτώση της τάσης **και αν αυτός δεν απαντήσει** ενημερώνουμε κάποιον από αυτούς που αναγράφονται στην καρτέλα.
- ▶ **Αν δεν έχει προηγηθεί διακοπή ρεύματος** και η πτώση τάσης έρθει από τις 12:00 το βράδυ έως τις 07:00 το πρωί, δεν κάνουμε άμεσα καμία ενέργεια εκτός και αν το έχει ζητήσει ο υπεύθυνος του χώρου ή αυτό αναφέρεται στην καρτέλα του πελάτη.
- ▶ Ενημερώνουμε τον υπεύθυνο του χώρου την επόμενη μέρα το πρωί, **μόνο αν δεν πάρουμε αποκατάσταση της τάσης της μπαταρίας.**
- ▶ Αν δεν καταφέρουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν, προσπαθούμε πάλι σε τακτά χρονικά διαστήματα.

## ΥΠΕΡΒΑΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΣΙΩΠΗΣ (ΜΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΧΩΡΟ)

Στην περίπτωση που σύστημά σας δεν επικοινωνήσει με το κέντρο λήψης για περισσότερες από 24 ώρες, από βλάβη της τηλεφωνικής γραμμής ή βλάβη του συστήματος, τότε:

- ▶ Αν η έλλειψη επικοινωνίας διαπιστωθεί από τις 07:00 το πρωί έως τις 12:00 το βράδυ, ελέγχουμε πρώτα αν έχουμε πάρει κάποιο άλλο σήμα. Αν δεν πήραμε, ενημερώνουμε μέσα **σε εύλογο χρονικό διάστημα** τον ιδιοκτήτη και τον εγκαταστάτη, εκτός και αν αναφέρεται διαφορετικά στην καρτέλα του.
- ▶ Αν η έλλειψη επικοινωνίας διαπιστωθεί από τις 12:00 το βράδυ έως τις 07:00 το πρωί, ελέγχουμε πάλι αν έχουμε πάρει κάποιο άλλο σήμα. Αν δεν πήραμε, ενημερώνουμε μέσα **σε εύλογο χρονικό διάστημα τον ιδιοκτήτη**, αν ο χώρος είναι επαγγελματικός, ενώ, αν πρόκειται για κατοικία, ενημερώνουμε τον ιδιοκτήτη και τον εγκαταστάτη **την επόμενη μέρα το πρωί**, εκτός και αν αναφέρεται διαφορετικά στην καρτέλα του πελάτη.
- ▶ Αν δεν καταφέρουμε να επικοινωνήσουμε με κανέναν, προσπαθούμε πάλι σε τακτά χρονικά διαστήματα.

## ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ Ο.Τ.Ε ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΑΡΟΧΟΥΣ

Για την σωστή και άμεση επικοινωνία του συστήματος συναγερμού με τον κεντρικό σταθμό θα πρέπει να **ενημερώνεται η εταιρία ή ο εγκαταστάτης που σας τοποθέτησε το σύστημα συναγερμού**, για να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε το σύστημα συναγερμού να εξακολουθήσει να επικοινωνεί απρόσκοπτα με τον κεντρικό σταθμό και να αποφευχθούν πιθανά προβλήματα επικοινωνίας, όταν :

- ▶ Αλλάξετε πάροχο σταθερής τηλεφωνίας
- ▶ Μετατρέψετε την σύνδεση PSTN του Ο.Τ.Ε σε ISDN ή σε ADSL
- ▶ Κάνετε οποιαδήποτε εργασία στα καλώδια του Ο.Τ.Ε., του τηλεφωνικού κέντρου ή του συναγερμού

**Μετά από αλλαγή παρόχου ή τύπου γραμμής (ISDN ή ADSL), θα πρέπει, οπωσδήποτε, να γίνεται δοκιμή επικοινωνίας του συστήματος συναγερμού με τον κεντρικό σταθμό, για να επιβεβαιωθεί η σωστή λειτουργία του.**

### ΠΡΟΣΟΧΗ!

- ▶ Ο κεντρικός σταθμός της **Sigma Monitoring**, όπως και κάθε άλλος σταθμός, δέχεται μόνο τηλεφωνήματα και δεν κανονίζει τον τρόπο επικοινωνίας, ούτε τις χρεώσεις και δεν έχει καμία ευθύνη εάν ο λογαριασμός του τηλεφώνου σας είναι αυξημένος. Για την καλύτερη επικοινωνία σας προτείνουμε την χρήση των γραμμών του Ο.Τ.Ε. ή, σε περίπτωση εναλλακτικού παρόχου, να ζητάτε κανάλι επικοινωνίας με δυνατότητες ίδιες με αυτές του Ο.Τ.Ε.
- ▶ Τα συστήματα συναγερμού λειτουργούν με τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια όταν χρησιμοποιούν την κλασική σταθερή τηλεφωνία (PSTN). Στην περίπτωση που το σύστημα συναγερμού συνδεθεί σε άλλον πάροχο ή άλλου είδους τηλεφωνική γραμμή, όπως ISDN ή "Voice Over Internet Protocol" (VoIP), μπορεί να μην λειτουργεί αποτελεσματικά όπως με την κλασική σταθερή τηλεφωνία, με συνέπεια ο συναγερμός να καλεί πολλές φορές τον κεντρικό σταθμό, χωρίς να μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του, με αποτέλεσμα επιπλέον χρεώσεις, για τις οποίες δεν φέρουμε καμία ευθύνη.
- ▶ Αν ο εξοπλισμός σας είναι VoIP ή ISDN και δεν έχει μπαταρία back-up ή δεν είναι συνδεδεμένος σε UPS, κατά τη διάρκεια διακοπής ρεύματος το σύστημά σας δεν θα μπορέσει να μεταδώσει τις πληροφορίες στο κέντρο λήψης σημάτων συναγερμού, με αποτέλεσμα τη μείωση της ασφάλειας του συστήματος. Επίσης, το ίδιο μπορεί να συμβεί όταν διακοπεί η σύνδεση του Internet, η οποία είναι πιο συχνή απ' ό,τι στη σταθερή τηλεφωνία.