

Alarmprocedure meldkamer

In dit document vindt u alle standaard procedures die in geval van een melding door onze alarmcentrale worden gehanteerd. Uiteraard is het mogelijk hiervan af te wijken. Dit kunt u dan schriftelijk doorgeven aan onze administratie. Wij verwijzen u hiervoor ook naar onze gebruikershandleiding voor relevante instructies en telefoonnummers/email adressen.

Voor alle meldingen geldt: indien de klant gebruik maakt van een bewakingsdienst of alarmopvolging service, wordt deze in principe altijd als eerste gebeld, tenzij anders met ons overeengekomen.

Een uitzondering hierop zijn overval alarmen bij bedrijven. Bij deze melding wordt altijd eerst de politie gebeld.

Prioriteiten

Hieronder vind u een overzicht van onze 'standaard procedures' welke wij hanteren bij de alarmverwerking. In volgorde van prioriteit worden de verschillende (alarm)meldingen bij ons verwerkt. Indien u wilt afwijken van deze standaard procedures verzoeken wij u dit per mail kenbaar te maken.

Meldingen met prioriteit 1

Brandmelding

Na een brandmelding belt de operator eerst het risicoadres. Bij geen gehoor belt hij/zij een contactpersoon. In overleg met de contactpersoon, of bij geen gehoor, wordt de brandweer ingelicht.

Overvalmelding

Bij een overvalmelding belt de operator direct de politie. De procedure die de politie hanteert is als volgt: de politie belt naar het pand en stuurt gelijktijdig één of meerdere auto's naar het pand. Deze auto's stellen zich verdekt op. Indien de politiecentralist contact heeft met iemand in het pand worden verdere acties en instructies bepaald.

Indien het om een woonhuis gaat, moet de klant toestemming hebben van de politie voor een overval afhandeling. Als dit niet het geval is, wordt het alarm behandeld als een hulpaanvraag of paniek alarm. In dat geval bellen wij eerst naar het pand.

Meldingen met prioriteit 2

Inbraak- of sabotage melding

Voor bedrijven geldt: Als uit onze registratie blijkt dat er nog iemand in het pand aanwezig is, belt onze operator eerst het pand. Indien dit niet het geval is (bijv. avond/nacht), of bij geen gehoor bellen wij een contactpersoon. Indien de klant een contract heeft met een bewakingsdienst, wordt deze ter plaatse gestuurd. Voor woonhuizen geldt dat altijd eerst het pand gebeld wordt.

In overleg met de contactpersoon wordt de politie gebeld. Deze mogen wij alleen bellen als het alarmsysteem voldoet aan de wettelijke eisen (Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus). De andere voorwaarde is dat het alarm geverifieerd moet kunnen worden door:

- 1) onze alarmcentrale operator met behulp van camerabeelden, en
- 2) door meerdere alarmen van verschillende detectiepunten.

NB: Alarmcentrales worden veelal 'belast' met onnodige meldingen.

Om de hoogste prioriteit aan echte meldingen te kunnen blijven geven geldt, dat onze operator een inbraak melding niet verder in behandeling neemt als wij kunnen waarnemen dat de melding veroorzaakt wordt door een schakelfout. Zo kan de volgende situatie zich voordoen: onze operator ziet in zijn scherm: Inbraakalarm > Uitschakeling. Als onze

operator dit patroon binnen een tijdsbestek van 2 minuten waarneemt, handelt hij/zij de melding zonder verdere actie af.

Indien de klant in dit soort situaties toch een afhandeling wenst, kan dit schriftelijk worden aangegeven bij onze administratie.

Sociaal alarm / hulpaanvraag

Voor deze melding wordt in eerste instantie geen politie ingelicht.

Wij volgen de afspraken die met de klant zijn gemaakt. Standaard bellen wij eerst de klant en/of een contactpersoon.

Meldingen met prioriteit 3

Technisch alarm

Als eerste wordt het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld.

Accuspanning laag

Als eerste wordt het risicoadres gebeld. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon gebeld. Indien de klant in de nachtelijke uren niet gebeld wilt worden, kan dit schriftelijk bij ons worden aangegeven.

230V Uitval

Bij 230 volt uitval zal onze alarmcentrale pas na 30 minuten actie ondernemen, indien er binnen 30 minuten een reset is ontvangen (melding dat de 230V weer aanwezig is) zal onze alarmcentrale geen actie ondernemen.

Testmeldingen, ethernetuitval en lijnbewaking

(Toelichting op testmeldingen, polling en back-up)

Paketten	Test-melding	Rapportage tijd (polling)	Back-up
SP1/SP2 klasse1/grade1 uitsluitend particulier	24 uur	25 uur	nvt
SP2(AL1) klasse1/grade1	24 uur	25 uur*	nvt
SP2/DP1 klasse2/grade2	24 uur	25 uur	•
SP2/DP2 klasse3/grade2	24 uur	30 min	•
SP3 klasse3*/grade3	24 uur	180 sec	•
DP3/DP4 klasse4/grade3 +klasse4*/grade4	24 uur	90 sec	•

* bij SP1 is polling niet verplicht, dit is als extra service opgenomen in het SP1 pakket.

- Verplicht op DP niveau, Devision Alarmcentrale biedt deze aan in meerdere opties.

Geen 24-uurs testmelding SP1/SP2/AL2 normaal risico

Iedere 24 uur stuurt het alarmsysteem van de klant een testmelding naar onze alarmcentrale. Op de alarmcentrale wordt iedere dag gecontroleerd of deze melding ook goed binnenkomt. Indien uw alarminstallatie 24 uur lang geen activiteit vertoont, kan dit betekenen dat er een fout zit in de lijnverbinding. Of er is een defect in de alarminstallatie. Het risico bestaat dat ook eventuele andere alarmen dan niet op de alarmcentrale binnenkomen.

Als de testmelding (of een ander signaal) niet meer bij ons binnenkomt, belt onze operator eerst naar het pand. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon in kennis gesteld. Ook wij worden van deze melding automatisch op de hoogte gebracht. Wij adviseren de klant in dit geval ook zelf contact op te nemen met ons. In een tijdsbestek van één week wordt de klant twee maal telefonisch op de hoogte gebracht van het uitblijven van de testmelding. Daarna volgt een brief met de bevestiging dat de alarmcentrale tot nader order niet meer op het uitblijven van de testmelding zal reageren.

Indien de klant gebruik maakt van een ethernet- of DSL verbinding, komt het voor dat deze lijn (tijdelijk) onderbroken wordt. Hierop wordt bij verbindingen met een normaal risico (zgn. AL-1) niet gereageerd. Indien deze verbinding voor langere tijd wegblijft, komt de eerder besproken 24-uurs testmelding niet bij ons aan. Hierop wordt uiteraard wel gereageerd (volgens protocol: Geen 24 uren testmelding).

Voor extra veiligheid kan de klant een GPRS simcard bestellen. Indien de ethernet verbinding wegvalt, zal een eventueel alarm alsnog zijn weg vinden naar de alarmcentrale via het mobiele netwerk (back up verbinding, zie hiervoor het classificatie overzicht).

Lijnuitval SP2/DP2 tm (AL-2) Hoog Risico

Lijnverbindingen vallende onder 'hoog risico', meestal bepaald- of verplicht door de verzekeraar. In dit geval wordt de (ethernet) verbinding naar de alarmcentrale continue bewaakt. Indien deze verbinding wegvalt, wordt er direct actie ondernomen. Er wordt eerst gebeld naar het pand. Bij geen gehoor wordt een contactpersoon ingelicht of bewakingsfirma aangestuurd.

Wij adviseren de klant om een GPRS simcard te plaatsen (optie). Indien de verbinding wegvalt, zal een eventueel alarm alsnog zijn weg vinden naar de alarmcentrale via het mobiele netwerk (back up verbinding).

Verbinding SP3/DP3/DP4 (AL-3) Hoog Risico met GPRS back up verbinding

Indien de klant al gebruik maakt van een ethernet verbinding, in combinatie met een GPRS simcard als back-up naar onze alarmcentrale, hanteren wij de volgende procedure:

- Ethernet verbinding valt uit maar GPRS back up functioneert:
- In de nachtelijke uren geen actie op lijnuitval. Tijdens de daguren wordt deze uitval aan de klant doorgegeven.
- Ethernet verbinding aanwezig maar GPRS functioneert niet: De alarmcentrale reageert op het uitblijven van de testmelding via GPRS. De klant wordt hiervan binnen 24 uur op de hoogte gebracht.
- Totale uitval (Ethernet- en GPRS verbinding): Indien de lijn niet binnen enkele minuten hersteld is, wordt de klant direct op de hoogte gesteld.

Meldingen met betrekking tot uw bewaakte schakeltijden

Als extra optie kunnen wij de inschakel- of uitschakeltijden bewaken. Indien er iemand te vroeg in het pand aanwezig is, ondernemen wij actie. Of indien iemand vergeet 's avonds het alarm in te schakelen, dan lichten wij de klant hierover in. Om de bewaakte schakeltijden aan te passen, verwijzen wij naar de gebruikershandleiding.

Te vroege uitschakeling

Bij deze melding geven wij u altijd een aantal minuten de gelegenheid met ons contact op te nemen. Wij verzoeken de klant zich zo spoedig mogelijk te melden met een geldige codepas of wachtwoord. Indien u meer dan 15 minuten te vroeg uitschakelt dan het afgesproken tijdstip, bellen wij eerst naar het pand om te verifiëren. Indien geen gehoor, bellen wij een contactpersoon.

Te late inschakeling

Indien het alarmsysteem niet op tijd is ingeschakeld, bellen wij eerst naar het pand. Dit kan ook gebeuren door een zogenaamde "speech-computer". Via dit geautomatiseerde systeem kan de inschakelbewaking worden gewijzigd in geval van bijvoorbeeld overwerk. Indien deze actie om wat voor reden dan ook mislukt, gaat onze operator een contactpersoon bellen.

Algemeen

- Neem bij twijfel altijd contact op met de alarmcentrale: houd uw legitimatiekaart bij de hand!
- Indien de klant een overeenkomst heeft met een bewakingsdienst of alarmopvolger, wordt deze ter plaatse gestuurd voordat wij een contactpersoon bellen. Dit geldt niet voor overval alarmen bij bedrijven (of woonhuizen die toestemming hebben van de politie voor een overval afhandeling).
- Indien binnen 24 uur, na 3 belpogingen, geen contactpersoon is bereikt, wordt de melding afgemeld.
- Indien er geen contactpersoon/sleutelhouder op locatie komt, gaat de politie in de regel ook niet.

2 min. regeling

Vanwege de gebruikersfouten welke regelmatig voorkomen bij het in- en uitschakelen van het alarmsysteem maken wij gebruik van '2 minuten regeling'. Dit houdt in dat onze alarmcentrale van 06.00 tm 20.00 uur geen waarschuwingsadressen informeert als het systeem met een geldige code binnen 2 minuten wordt uitgeschakeld.

Wilt u dat deze regeling bij u niet wordt gehanteerd, geef dit dan bij ons aan.

Belangrijke contactgegevens:

Alarmcentrale: 020 - 449 94 44
0900 - ACDETEC
(0900 - 223 38 32)