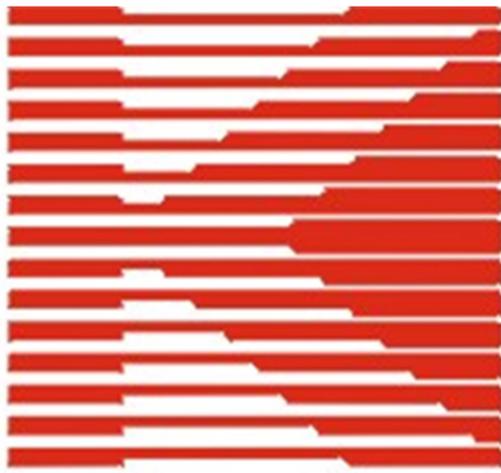


MANUAL DEL USUARIO



Keeper

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
ACERCA DEL EQUIPO.....	4
Marca y modelo del panel	4
Tipos de sensores y sistemas detección.....	4
Señales de alarma por teclado	5
MODO DE USO DE LA ALARMA.....	6
Activación total y desactivación de la alarma.....	6
Activación parcial.....	6
Anulación de zonas.....	7
RECOMENDACIONES AL USUARIO.....	7
PROCEDIMIENTO DE LAS SEÑALES.....	9
EVENTOS DE EMERGENCIA.....	9
Fuego.....	9
Emergencia médica.....	9
Alarma de Coacción o emboscada.....	10
Alarma de Pánico o asalto sin verificación.....	10
Alarma de Pánico o asalto con verificación.....	10

Alarma de Robo por múltiples zonas.....	11
Alarma de Robo +evento técnico.....	11
Alarma de Robo por una zona.....	12
Alarma de Robo Cancelado.....	12
Alarma de Robo por zonas exteriores.....	12
EVENTO TECNICO.....	13
Falta de vinculo.....	13
Batería baja.....	14
Corte de energía.....	14
PROCEDIMIENTO ESPECIAL.....	14
Modo Tormenta.....	14
SERVICIOS ADICIONALES.....	15
Tahachi.....	15
Control de horarios:.....	15
DATOS ÚTILES.....	17
Central de monitoreo.....	17
Datos relacionados al servicio de monitoreo.....	17
Área administrativa y técnica.....	17

INTRODUCCIÓN

Un sistema de alarma es un elemento de seguridad pasiva. No evitan una situación anormal (robo, incendio, etc.), pero sí son capaces de advertir de ella, cumpliendo así, una función disuasoria frente a posibles problemas, como la intrusión de personas, inicio de fuego, el desbordamiento de un tanque, la presencia de agentes tóxicos, etc.

Permiten reducir el tiempo de ejecución de las acciones a tomar en función del problema presentado, reduciendo así las pérdidas.

El siguiente manual esta realizado con la finalidad de informar a los usuarios de alarma a cerca de las funciones de las mismas y la forma establecida de trabajo en cuanto a los eventos enviados por estas a la central de monitoreo (CM).

Nuestra estación de monitoreo se adapta a los requerimiento de las normas vigentes y cuenta con operadoras las 24 horas durante todo el año, que son capacitadas constantemente.

ACERCA DEL EQUIPO

MARCA Y MODELO DEL EQUIPO

El funcionamiento del equipo varía según la marca y modelo del panel, por ello es importante que Ud. conozca cual es el que posee (ver datos útiles).

TIPOS DE SENSORES O SISTEMAS DE DETECCION

-  **SENSORES INFRARROJOS:** Detectan calor en movimiento y pueden ser inalámbricos o cableados.
-  **BARRERAS INFRARROJAS:** Están compuestas por dos dispositivos; un emisor de haz infrarrojo y un receptor sensible a este haz, cuando un cuerpo opaco atraviesa la barrera que forman, el receptor deja de percibir el haz y produce el disparo de la alarma.

- ✚ **SENSORES MAGNETICOS:** Están compuestos por dos elementos; uno de los cuales contiene un imán que se coloca en la puerta o ventana y el otro en el marco de las mismas. Cuando estos se separan provocan el disparo de la alarma.
- ✚ **SENSORES SISMICOS:** Están preparados para detectar golpes sobre una base y pueden colocarse en cajas fuertes, puertas, ventanas o paredes, etc.
- ✚ **DETECTOR DE ROTURA DE CRISTAL ES:** Se activan al detectar la frecuencia de sonido que genera la rotura de un cristal.
- ✚ **DETECTORES DE HUMO:** Detecta la presencia de humo en el aire y emite una señal acústica avisando del peligro de incendio.
- ✚ **TAMPER O SENSOR ANTIDESARME:** Las campanas, sirenas o infrarrojos pueden estar provistos de tampers. Estos producen el disparo de la alarma, aun estando ésta desactivada, cuando se intenta sabotear/desarmar los sensores donde se encuentran.
- ✚ **PULSADORES DE PANICO:** Envían una señal, silenciosa y/o sonora, al presionarlos. Este puede estar en un lugar fijo (pared, escritorio, etc.) o ser inalámbrico (llavero).

SEÑALES DE ALARMA POR TECLADO

También es posible generar distintos tipos de señales con el teclado:

- ✓ Señal de coacción o emboscada: es un código especial que desactiva la alarma, pero a su vez envía a la central de monitoreo (CM) una señal de emboscada, indicando que el usuario ha sufrido un asalto al ingresar a su domicilio.
- ✓ Pánico: presionando.....
- ✓ Fuego: presionando.....
- ✓ Emergencia médica: presionando.....

MODO DE USO DE LA ALARMA

ACTIVACION

Para realizar la activación, del sistema, todas las zonas deben estar cerradas (Luces indicadoras de zonas apagadas.), si esto no es así no se podrá activar y el panel indicara el número de la zona que se encuentra abierta.

Para activar la alarma:

- Desde el panel: debe (consultar con técnica).....
- Con llavero: debe (consultar con técnica).....

La alarma le confirmara la activación con sonido y el panel indicara (según panel).....

DESACTIVACION

Cuando se ingrese al domicilio por la zona programada con retardo, la alarma no se activará de inmediato, sino que demorara unos segundos para que pueda desactivarse.

Para desactivar la alarma:

- Desde el panel: se debe (consultar con técnica).....
- Con llavero: se debe (consultar con técnica).....

La alarma confirmara la desactivación con sonido y el panel indica (según panel).....

ACTIVACION PARCIAL

Consiste en activar algunas zonas dejando otras anuladas. Para realizar la activación parcial se debe:

- Desde el panel: (consultar con técnica).....
- Con llavero: (consultar con técnica).....

ANULACION DE ZONAS

La anulación o exclusión de zonas depende del tipo de alarma que se posea. Se debe tener en cuenta que la alarma no se disparara, ni llegara señal alguna, a la CM, de la zona que se haya excluido.

Para la anulación se debe presionar en el teclado (consultar con técnica).....

.....

Para la desactivación de la anulación se debe (consultar con técnica).....

Con el llavero se debe (consultar con técnica)

Al desactivar la alarma la/s zona/s previamente anulada/s se reactivara/n. En caso de que se quisiera anular nuevamente tendrá que repetir la anulación de zona.

RECOMENDACIONES AL USUARIO

Sr. Usuario tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar falsos eventos y solicitudes de móviles innecesarias. **Es importante que se realice un uso consciente y responsable de la alarma.**

- **No deje este manual al alcance de extraños;** solo deben leerlo personas de su confianza que pudieran manipular su alarma.
- **Todas las personas que tengan acceso a su alarma deben conocer la palabra clave o contraseña:** de esta manera podrá comprobarse rápidamente que no hay peligro alguno.
- Si Ud. lo desea, puede asignar una contraseña y código de acceso particular para cada usuario. Estos deben estar informados del funcionamiento de la alarma y de la manera de proceder si ocurre un disparo real o accidental.
- En caso de que Ud. detecte alguna irregularidad en su vivienda o local, comuníquese primero con la policía (TE.: 101) y envíe una señal de asalto o dispare la alarma para que la CM se comunique con Ud.
- Si Ud. percibe alguna situación extraña en la casa de sus vecinos, comuníquese con la policía (TE.: 101). La CM no puede intervenir en estos casos.
- **Coacción:** esta señal es considerada la de mayor riesgo y no se podrá cancelar el móvil policial una vez solicitado. **No utilice esta clave para desactivar su alarma a menos que realmente se encuentre en peligro inminente.**

- **Pulsadores de pánico:** no guarde los pulsadores en bolsillos o carteras, ni los deje al alcance de los niños. Recuerde que la señal de este dispositivo es considerada una señal de asalto.
- Cierre correctamente todas las puertas y ventanas antes de activar su alarma.
- Tenga la precaución de hacer la activación total de su alarma en caso de que nadie quedara en el domicilio.
- Recuerde que si realiza la activación parcial los sensores interiores no captaran la intrusión, porque estarán desactivados -ver alarma de robo por una zona-.
- No deje mascotas en espacios donde haya sensores de movimiento.
- No deje calefactores o aires acondicionados encendidos. Recuerde que los sensores de movimiento también son sensibles a fluctuaciones de temperaturas. Evite que se produzcan falsas alarmas.
- Actualice sus contactos periódicamente. No olvide informar los cambios de número en caso de pérdidas o robos.
- Si Ud. se ausentara de su domicilio, por un periodo prolongado, informe con anticipación, al área administrativa, que persona quedara a cargo para que se avise en caso de eventos, indique número de teléfono del responsable y si posee llaves de la vivienda o local. El/La encargado/a debe conocer la palabra clave o se debe asignar una para esta situación en particular.
- En caso de que ocurran disparos accidentales (por error de los usuarios), comuníquese con la central de monitoreo o aguarde el llamado del operador.
- Antes de realizar disparos de prueba o producir señales con el teclado informe a la central de monitoreo para advertir de ello y evitar el envío innecesario de la policía. Tenga en cuenta que el procedimiento varía según el tipo de señal.
- **Al solicitar móvil policial por un evento:** diríjase al domicilio o envíe a algún allegado a verificar. Recuerde que la policía solo verifica de manera visual desde el exterior del inmueble, solo ingresa al mismo en caso de que se presente un responsable y le dé acceso.
- **Contraclave:** Ud. tiene la posibilidad de agregar a la cuenta una contraclave con la cual podrá corroborar la identidad de la operadora al recibir un llamado de la CM.

PROCEDIMIENTO DE LAS SEÑALES

EVENTOS DE EMERGENCIAS

Atento a lo que establece el **Decreto Reglamentario N°1521/16 de la Ley Provincial 7899**, se ha establecido un procedimiento específico para las distintas señales que reportan las alarmas.

El orden, que seguirá la operadora en la toma de señales, priorizará los eventos que representen mayor peligro:

1. **FUEGO:** ante esta señal la operadora intentara comunicarse con el lugar del evento o en su defecto con la lista de contactos:
 - a) En caso de que se logre comunicación e indicaran que es un falso evento se dejara sin efecto.
 - b) Si en el lugar confirmaran el evento, se dará aviso a la policía (según el protocolo son ellos quienes deben informar a los bomberos).
 - c) De no lograr comunicación con ninguna persona se enviara SMS a los celulares de la lista de contactos e informara de la situación a la policía para que verifiquen el evento y den aviso a los bomberos en caso de que sea necesario.

2. **EMERGENCIA MÉDICA:** Este evento puede generarse desde el teclado de la alarma con dos finalidades; Alertando de un problema de salud del usuario o como prueba a raíz de la notificación de una perdida de comunicación con la central.
 - a) Solo en caso de que el abonado tuviera cargado los datos de una empresa que le preste el servicio de emergencia médica, se llamara indicando lo sucedido. **En ningún caso se llamara a un ente público por esta señal.**
 - b) En caso de que la señal haya sido generada como prueba por Falta de test, la operadora se comunicara al lugar o con la lista de contactos para confirmar su recepción. De no lograr contacto enviara SMS y dejara mensaje de voz en los celulares.

3. **EMBOSCADA O COACCION:** como se explicó anteriormente, esta señal es manual, es decir la envía el usuario presionando un código en el panel. Y se considera que está en peligro inminente.
- a) La operadora dará aviso a la policía.
 - b) Si es la única señal que reporta la alarma, dará aviso a la lista de contactos para alertarlos de la situación.
 - c) Si el evento llega acompañado de una alarma de robo, se llamara al teléfono fijo del domicilio y se **simulara** el pedido de la contraseña. De no lograr comunicación se dará aviso a la lista de contactos.-

Recuerde que no se cancelará la solicitud del móvil policial para este evento. No utilice este código para desactivar su alarma. Utilícelo solo si se encuentra en peligro.

Cabe destacar que, tanto para este evento como para señales de asalto, la operadora evitará identificarse con el nombre de la empresa o como central de monitoreo. Tampoco informara el evento hasta no asegurarse que la persona que atiende brinde la contraseña correcta (indicación de que esta fuera de peligro). De no lograr comunicación con ningún responsable, no se enviaran SMS, ni se dejaran mensajes de voz para evitar poner en riesgo la integridad de las personas que se encuentren en el lugar.

4. **ALARMA DE PANICO O ASALTO SIN VERIFICACION:** Esta señal se produce al presionar los pulsadores de pánico o la/s tecla/s de asalto correspondiente/s en el teclado. Es opcional, ya que no tiene verificación previa (llamado de la operadora). Quedará a criterio del usuario, al contratar el servicio, indicar si opta por este procedimiento o el que se detalla en el punto 5:
- a) La operadora dará aviso a la policía y luego tratara de advertir, del evento, a los contactos de la lista.
5. **ALARMA DE PANICO O ASALTO CON VERIFICACION:** A diferencia del procedimiento anterior posee verificación previa, es decir **antes** de informar a la policía, la operadora intentara comunicarse al primer teléfono de la lista de contactos para descartar un falso evento por error involuntario:
- a) La operadora intentara comunicarse con el lugar del evento o con el primer contacto de la lista de contactos. De no lograr comunicación, solicitará el

móvil policial y seguirá llamando al resto de los referidos para prevenirlos del acontecimiento.

- b) Si logra comunicación en el primer llamado y brindan la palabra clave correcta, confirmando la falsa alarma, se finaliza el procedimiento sin dar aviso a la policía.
- c) **Advertencia:** tener en cuenta que en el horario de 23 a 7 no se realiza llamado previo. Dentro de esta franja horaria se solicitará móvil y luego se seguirá con la lista de contactos.

6. ALARMA DE ROBO EN MÚLTIPLES ZONAS: se produce al dispararse dos o más zonas (interiores y/o exteriores) diferentes en forma conjunta. Comúnmente se considera “movimiento”, ya que los sensores se irán disparando a medida que el intruso se vaya desplazando.

- a) La operadora intentará comunicarse con el lugar del evento y luego con la lista de contactos. De no lograr comunicación, solicitará el móvil policial y enviará SMS a los teléfonos celulares.
- b) Si logra comunicación con algún responsable, la operadora, seguirá las instrucciones que este le diera.

7. ROBO + EVENTO TÉCNICO: La suma de un disparo de alarma y un evento técnico (corte de energía, batería baja, etc.), o una falla en la comunicación en un lapso de 120 minutos, posterior al evento, será considerada posible intrusión con sabotaje de la alarma.

- a) La operadora intentará comunicarse con el lugar del evento y luego con la lista de contactos. De no lograr comunicación, solicitará móvil policial y enviará SMS a los teléfonos celulares.
- b) Si logra comunicación con algún responsable, la operadora, seguirá las instrucciones que este le diera.

8. **ALARMA DE ROBO POR UNA ZONA:** se produce al dispararse una sola zona (interior) del sistema de alarma.

- a) La operadora intentara comunicarse con el lugar del evento y luego con la lista de contactos. De no lograr comunicación, solicitará móvil policial, enviará SMS y dejara mensajes de voz a dos teléfonos celulares.
- b) Si logra comunicación con algún responsable, la operadora, seguirá las instrucciones que este le diera.

De repetirse el evento en la misma zona, la operadora, repetirá el procedimiento.

9. **ROBO CANCELADO:** El robo cancelado hace referencia a **uno o varios disparos** por una o varias zonas **seguido de una desactivación** dentro de los 5 min de ocurrido el primer disparo. **Las alarmas de robo seguidas de cancelación serán consideradas como una confirmación de que en el domicilio se encuentra todo en orden**, caso contrario se debería haber ingresado la clave de coacción (ver punto 3).

- a) La operadora intentara comunicarse con el lugar del evento y luego con la lista de contactos. De no lograrlo enviara SMS y mensajes de voz a dos teléfonos celulares y quedara a la espera de nuevos eventos. **No solicitara móvil policial.**
- b) Si lograra comunicación con algún responsable, la operadora, seguirá las instrucciones que este le diera.

10. **ALARMA DE ROBO POR ZONA EXTERIOR:** Un solo disparo de sensores exteriores (barreras e infrarrojos exteriores en patios, techos, galerías, etc.) no es considerado una emergencia, ya que muchas veces se disparan por situaciones climáticas o detección de animales.

- a) La operadora intentara comunicarse con el lugar del evento y luego con la lista de contactos. De no lograrlo enviara SMS y mensajes de voz a dos teléfonos celulares y quedara a la espera de nuevos eventos. **No solicitara móvil policial.**
- b) Si lograra comunicación con algún responsable, la operadora, seguirá las instrucciones que este le diera.

Los eventos expuestos en los puntos 8,9 y 10 corresponden a falas alarmas o alarmas no válidas según el decreto vigente. Es decir que en caso de solicitarse el móvil policial y que los efectivos policiales constataren una falsa alarma podría incurrirse en una multa, cuyo monto será establecido por la Policía de Córdoba – División seguridad Bancaria y Sistemas de alarmas.

EVENTOS TECNICOS

Los eventos técnicos no son considerados emergencias. No tienen prioridad, es decir que serán informados a los abonados dependiendo de la cantidad de eventos de emergencias en espera (los que sí, tienen prioridad).

En casos eventuales, como días de tormenta, o sucesos externos a la central, que generen un gran tráfico de señales y esto produzca una demora extra en el procesamiento de las mismas, estas podrán ser informadas mediante SMS.

1. **FALTA DE VÍNCULO:** esta señal es una alerta generada por nuestro sistema cuando detecta que una alarma no reporto el test de control. Este test confirma la vinculación de la alarma con la CM y la periodicidad del mismo dependerá de la programación que realice el personal técnico al momento de la instalación del equipo.

Cuando el sistema acuse que no recibió el test de control periódico;

- a) La operadora intentara comunicarse con el lugar y luego con los contactos de la lista para notificarlos y solicitar que realicen pruebas que nos ayudaran a determinar si es un problema del medio por el que se comunica la alarma o es una falla del equipo de alarma en sí. De no lograr comunicación enviara SMS a los celulares.
- b) Si logra comunicación le indicara que pruebas debe realizar.

Para realizar las pruebas se deberá tener en cuenta:

- Que el equipo envía el test cada: (según programación).....
- Qué tipo de vínculo tiene el sistema de alarma con la CM: en su caso lo hace por.....

2. **BATERIA BAJA:** Se informa debido a que una vez que la batería se agota totalmente el equipo se apaga y el domicilio queda sin la protección del sistema de alarma.
Esta señal se informa mediante SMS a los contactos designados para este fin.
3. **CORTE DE ENERGIA:** La advertencia se realiza vía SMS, a los usuarios designados para este fin, para que el usuario verifique si es un problema local que pueda solucionar o es un problema general de la zona donde se ubica el domicilio.

PROCEDIMIENTO ESPECIAL

PROCEDIMIENTO EN “MODO TORMENTA”: Este es un procedimiento excepcional, *no habitual*, que será realizado solo en ocasiones en que haya una gran tráfico y acumulación de señales debido a fenómenos climáticos (lluvia, viento), o cortes de energía masivos, etc.

La implementación de este sistema se realizó debido a las demoras que se producen durante las situaciones antes nombradas, para optimizar el servicio que brindamos a nuestros clientes, priorizando los eventos que representen mayor riesgo con el propósito de informar los eventos en el momento correspondiente. Dichos eventos serán informados de la siguiente manera:

1. **Señales de prioridad:** estas señales serán procedidas por una operadora siguiendo los protocolos normales de prioridad establecidos (peligrosidad de la/s señal/es y orden de ingreso de la/s misma/s):
 - Fuego.
 - Emergencia médica.
 - Señales de coacción.
 - Señales de asalto pánico (con y sin verificación).
 - Alarmas de robo en múltiples (zonas sin desactivación).
 - Alarma de robo + evento técnico.
 - Alarma de robo por una sola zona

2. **Señales que se avisan automáticamente:** Estas señales serán avisadas mediante SMS o de manera automática, es decir; las señales no ingresarán al puesto para ser procedidas por una operadora, sino que el soft enviara un SMS avisando del evento a los contactos registrados como habilitados para SMS:
 - Alarmas de robo cancelado.
 - Alarmas de robo en zonas exteriores.
3. **Cortes de energía, control de horarios y eventos técnicos (baterías bajas y faltas de vínculo):** estas señales serán avisadas mediante SMS por una operadora o de forma automática, pero tendrán prioridad las señales del primer punto, ya que estos eventos no representan peligrosidad por si solos.

SERVICIOS ADICIONALES

- I. **TAHACHI:** Es una aplicación celular diseñada para alarmas monitoreadas. Mediante esta aplicación Ud. Podrá:
 - Visualizar que eventos que reporta su equipo (eventos de emergencias, eventos técnicos y servicios adicionales, test periódico, activación y desactivación, otros.).
 - Cancelar un evento producto de un error de usuario.
 - Enviar una señal de alerta en caso de asalto.
 - Activar el sistema de ingreso asistido (al accionarlo Ud. contará con un tiempo limitado para inspeccionar su domicilio y asegurarse de que todo está en orden, antes de que se genere una señal de alerta en la estación de monitoreo).
 - Podrá solicitar service o cambios de datos de su cuenta, a través de un chat con el área administrativa.
 - Contará con ayuda interactiva para el manejo de la alarma.
 - Otras funciones.
- II. **CONTROL DE HORARIOS:** Esta no es una señal de emergencia. Si alguien desactiva la alarma con el código correcto es porque el abonado le dio acceso a la misma, por lo tanto no se considera un evento de emergencia y no podrá solicitarse el móvil policial. Solo se da aviso a los titulares o encargados de los eventos para que ellos mismos verifiquen:

a) Aperturas:

- Fuera de horario: es cuando desactivan en horarios “lejanos” al establecido.
- Temprana: cuando desactivan unos minutos antes del tiempo de tolerancia fijado.
- En día no autorizado: es cuando se desactiva la alarma en un día que no se debe abrir.
- Por usuario no autorizado: es cuando un usuario desactiva la alarma en un horario o día no permitido para el mismo.
- Por usuario controlado: es cuando un usuario, que puede abrir en cualquier horario y día, realiza la desactivación.
- Tardía: ocurre cuando han desactivado luego del horario establecido.

b) Cierres:

- Temprano: cerró antes del horario fijado.
- Tardío: cerró pasado el tiempo de tolerancia.
- Fuera de horario: cerro muy lejos del horario establecido.
- Por usuario no autorizado: cerró fuera del horario establecido para ese usuario particular.
- En día no autorizado: cuando el cierre ocurre en un día que no debe abrir.
- Por usuario controlado: este usuario puede desactivar en cualquier horario y día. Se avisa o no según lo requiera el titular.

c) No abre aún: Esta señal es generada por nuestro sistema al no recibir la señal de desactivación (apertura) de la alarma pasado el horario fijado y el tiempo de tolerancia establecido.

d) No cierra aún: Esta señal es generada por nuestro sistema al no recibir la señal de activación (cierre) de la alarma pasado el horario fijado y el tiempo de tolerancia establecido.

Para el aviso de estas señales debe designarse un contacto, que recibirá, mediante SMS, el informe de los distintos eventos.

DATOS ÚTILES

CENTRAL DE MONITOREO:

La central de monitoreo es la encargada de informar los eventos que llegan de la alarma de los abonados, para lo cual cuenta con operadoras suficientes las 24 hs. del día, los 365 días del año.

El número al que deben llamar en caso de necesitar comunicarse con una operadora es el 4696464.....

Siempre que Ud. se comunique la operadora le solicitara datos de la cuenta para poder identificarlo (nombre, número de cuenta, dirección monitoreada, teléfono, etc.) y la palabra clave, de lo contrario, la operadora, no podrá brindarle ningún tipo de información específica de la cuenta.

DATOS RELACIONADOS AL SERVICIO DE MONITOREO

- Número de abonado:.....
- Registrado a nombre de:.....
- Modelo y marca del equipo:.....
- Test de comunicación de la alarma cada:.....
- Medio por el que comunica la alarma:.....
- Nro. Telefónico conectado al sistema:.....

AREA ADMINSTRATIVA Y TÉCNICA:

En caso de que Ud. necesite comunicarse con el área administrativa (Por actualización de datos, cambios de palabra clave, pagos, etc.) o técnica (Por solicitud de service.) puede comunicarse a:

- Nro. de teléfono: 4683200.....
- Correo: admkeeper@gmail.com.....