



Procédures de sécurité

POUR SYSTÈME DE SÉCURITÉ CONNECTÉ
AUX SERVICES DE MONITORING 24/7



Qui contacter en cas de questions ou problèmes ?

QUI CONTACTER EN CAS DE :	PROTECTAS TECHNOLOGY	PROTECTAS
Questions administratives	✓	
Questions sur la facturation / comptabilité	✓	
Questions / problèmes techniques	✓	
Annonce de travaux pouvant déclencher des alarmes Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant		✓
Coupures électriques Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant	✓	✓
Annonce d'absence Par e-mail au moins 1 jour ouvrable avant		✓
Mauvaise manipulation		✓
Modification des personnes de contact et mot de passe Par e-mail ou sur my.protectastechnology.com au moins 1 jour ouvrable avant	✓	✓

PROTECTAS TECHNOLOGY

Administration du contrat et gestion technique du système.

☎ 058 123 04 50

✉ admin.technology@protectas.com

PROTECTAS

Monitoring de gestion des alarmes et interventions d'agents de sécurité.

Security Operation Center Genève

☎ 058 123 02 00

✉ soc.ge@protectas.com

Security Operation Center Zurich

☎ 058 123 03 00

✉ soc.zh@protectas.com



Activation auprès de Protectas

FORMULAIRE DE DONNÉES CLIENTS

Transmission des coordonnées et mots de passe des personnes de contact. Sans ce document, Protectas ne pourra pas traiter les alarmes.

- Numéro(s) de contre-appel en cas d'alarme : veuillez indiquer au moins 2 personnes dont 1 numéro de portable.
- Personnes de contact en cas de problème : les personnes peuvent être identiques aux personnes figurant dans la liste des contre-appels. Toutefois, ces personnes doivent être en mesure de se déplacer vers le lieu sécurisé et prendre des décisions en cas de problèmes ou lors d'une effraction avérée.
- Mot de passe : un mot de passe général peut être indiqué (pt. 7), il sera identique pour toutes les personnes dans le formulaire lorsque Protectas procédera à l'identification. Si vous souhaitez attribuer un mot de passe différent pour une personne, merci de l'indiquer dans la case prévue à cet effet à côté de son nom

N.B. : Si lors du contre-appel la personne indique un nom ou un mot de passe erroné, la centrale ne tiendra pas compte des indications, appliquera les consignes et l'intervention sera alors engagée.



Formulaire disponible sur my.protectastechnology.com

FORMULAIRE DE DÉPOSE DE CLÉ(S)

Transmission de clé(s) du lieu protégé à Protectas afin que l'agent intervenant puisse y avoir accès pour une vérification intérieure.

- Si vous ne souhaitez pas déposer vos clés, veuillez cocher l'option sur le formulaire
- Vous avez également l'option d'une boîte à clef sécurisée sur votre site à laquelle les agent intervenants peuvent avoir accès



Formulaire disponible sur my.protectastechnology.com

MODIFICATION DES COORDONNÉES DE CONTACT EN CAS D'ALARME ET/OU CHANGEMENT DES CLÉS D'ACCÈS

Le client doit impérativement informer les services concernés de toute modification sans tarder afin de garantir le bon déroulement de toute intervention.

- Contactez Protectas Technology afin d'obtenir les formulaires nécessaires ou visitez la rubrique 'Service client' de notre site internet
- En cas d'échange de clé(s), cocher la case "Merci de me retourner les anciennes" afin d'éviter des erreurs de gestion



Formulaire disponible sur my.protectastechnology.com



DÉCLENCHEMENT ALARME

Mauvaise manipulation :

- Contacter et s'identifier auprès de Protectas afin d'éviter une intervention inutile
- Afin d'arrêter l'alarme, saisir le code correct

Problème technique :

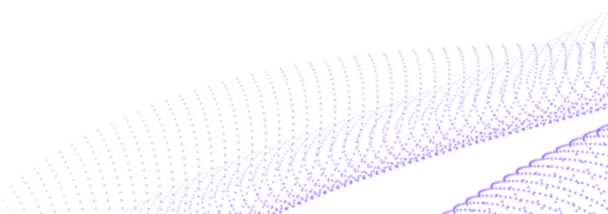
- Contacter Protectas Technology afin de convenir d'un rendez-vous avec un technicien pour une vérification du système. N'attendez pas !
-

TRAVAUX / COUPURES D'ÉLECTRICITÉ

- Contacter Protectas Technology afin de les informer de la date et durée des travaux et vérifier si l'intervention d'un technicien est nécessaire
 - Contacter Protectas afin de les informer de la date et durée des travaux et si des consignes particulières doivent être appliquées durant cette période
 - Veillez à ce que la centrale reste toujours branchée à une prise
-

DÉMÉNAGEMENT

Merci de contacter Protectas Technology et de communiquer la date au moins un mois à l'avance.

- Une offre sera établie pour le démontage du système à l'ancienne adresse, le remontage, le paramétrage du système à la nouvelle adresse ainsi que la mise à jour du dossier
 - Une fois l'offre retournée signée, le service technique vous contactera pour fixer le rendez-vous
 - Actualisez vos données de contact et envoyez les nouvelles clés au moyen des formulaires à Protectas pour que votre dossier soit à jour auprès des services de raccordement et d'intervention Protectas. Vous pouvez demander les formulaires à Protectas Technology ou les trouver sur notre site internet à la rubrique 'Service client'
- 



ABSENCES & CONSIGNES PROVISOIRES

Merci de contacter Protectas minimum 1 jour ouvrable avant le départ et de leur communiquer :

- Date et heure approximatives de départ, date et heure approximatives de retour
 - Consignes particulières qui devraient s'appliquer durant cette période (par ex. personne de contact différente, intervention directe en cas d'alarme, etc.)
-

CONTRÔLE TECHNIQUE

Le service technique reçoit quotidiennement différentes informations : p.ex. défauts de piles basses, accumulateur faible, absence de transmission.

- Le service technique prendra contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour effectuer le remplacement des piles/accus ou vérifier les transmissions
 - Dès l'apparition du défaut, les piles ont une durée de vie de maximum 7 jours
 - Les accumulateurs ont une durée de vie de maximum 3 jours. Passé ce délai, le système s'éteint !
 - Afin d'éviter des pannes lors de périodes d'absence du client, un contrôle technique avec un remplacement complet des piles et accumulateur est effectué tous les 1,5 à 3 ans selon l'utilisation du système
-

UTILISATION DU CLAVIER

Merci de vous référer au mode d'emploi reçu lors de l'installation pour toute modification, suppression ou adjonction d'un code/badge utilisateur. Si vous ne le retrouvez pas, Protectas Technology vous en renverra un.

Code sous contrainte

Il s'agit d'un code à utiliser dans le cas où vous seriez forcé à désarmer votre alarme sous la menace. Ce code s'obtient en additionnant 1 au dernier chiffre de votre code normal.

Par exemple :

Code 1324 = code sous contrainte : 1325

Code 6879 = code sous contrainte : 6870

Raison pour laquelle il ne faut pas créer de codes utilisateur qui se suivent





Une question ? Un problème ?
Contactez-nous !

INTÉGRATEUR

Protectas Technology SA
Rue de Genève 70
1004 Lausanne, Suisse
058 123 04 50

CENTRE DE MONITORING


Protectas SA

Security Operation Center Genève

058 123 02 00
soc.ge@protectas.com

Security Operation Center Zurich

058 123 03 00
soc.zh@protectas.com

A decorative graphic consisting of a series of blue dots forming a wavy, undulating pattern that flows across the bottom half of the page.

**N'oubliez pas,
vous n'êtes pas seul !**