



# **Procedure di sicurezza**

**PER I SISTEMI DI SICUREZZA COLLEGATI AI  
SERVIZI DI MONITORAGGIO 24/7**



# Chi devo contattare in caso di domande o problemi?

| CHI CONTATTARE IN CASO DI :                                                                                                                        | PROTECTAS TECHNOLOGY | PROTECTAS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| Questioni amministrative                                                                                                                           | ✓                    |           |
| Domande sulla fatturazione/contabilità                                                                                                             | ✓                    |           |
| Domande e problemi tecnici                                                                                                                         | ✓                    |           |
| Annuncio di lavori che possono far scattare l'allarme<br>Per e-mail almeno 1 giorno lavorativo prima dell'inizio dei lavori.                       |                      | ✓         |
| Interruzioni di corrente<br>Via e-mail con almeno 1 giorno lavorativo di anticipo                                                                  | ✓                    | ✓         |
| Notifica dell'assenza<br>Per e-mail con almeno 1 giorno lavorativo di anticipo.                                                                    |                      | ✓         |
| Manipolazione non corretta                                                                                                                         |                      | ✓         |
| Modifica delle persone di contatto e della password<br>Per e-mail o su my.protectastechnology.com almeno 1 giorno lavorativo prima della modifica. | ✓                    | ✓         |

## PROTECTAS TECHNOLOGY

Amministrazione del contratto e gestione tecnica del sistema.

☎ 058 123 04 50

✉ admin.technology@protectas.com

## PROTECTAS

Gestione degli allarmi e monitoraggio delle guardie di sicurezza.

**Security Operation Center Zurigo**

☎ 058 123 03 00 (prevalentemente in lingua tedesca)

☎ 058 123 03 91 (nella sola lingua italiana)

✉ soc.zh@protectas.com



# Attivazione con Protectas

## MODULO DATI CLIENTE

Trasmissione dei dati di contatto e delle password. Senza questo documento, Protectas non sarà in grado di elaborare gli allarmi.

- Numero/i di riserva in caso di allarme: indicare almeno 2 persone, di cui 1 numero di cellulare.
- Persone da contattare in caso di problemi: queste persone possono essere identiche a quelle presenti nell'elenco dei richiamati. Tuttavia, queste persone devono essere in grado di recarsi nel sito protetto e di prendere decisioni in caso di problemi o di effrazione accertata.
- Password: è possibile specificare una password generale (punto 7), che sarà identica per tutte le persone presenti nel modulo quando Protectas le identificherà. Se si desidera assegnare una password diversa a una persona, indicarla nella casella accanto al suo nome.

N.B.: Se il chiamante fornisce un nome o una password errati, la centrale ignora l'informazione, applica le istruzioni e risponde alla chiamata.



Modulo disponibile su [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)

---

## MODULO DI DEPOSITO CHIAVI

Trasmissione delle chiavi dell'area protetta a Protectas, affinché l'agente possa accedervi per un controllo interno.

- Se non desiderate depositare le chiavi, spuntate l'opzione sul modulo
- Avete anche la possibilità di avere una cassetta di sicurezza per le chiavi sul vostro sito, a cui i vostri agenti possono accedere.



Modulo disponibile su [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)

---

## MODIFICA DEI DATI DI CONTATTO IN CASO DI ALLARME E/O DI CAMBIO DELLE CHIAVI DI ACCESSO

È indispensabile che il cliente informi tempestivamente i reparti competenti di eventuali modifiche, al fine di garantire il regolare svolgimento di ogni intervento.

- Contattare Protectas Technology per ottenere i moduli necessari o visitare la sezione "Servizio clienti" del nostro sito web
- Se si desidera scambiare le chiavi, spuntare la casella "Si prega di restituire le vecchie chiavi" per evitare errori di gestione.



Modulo disponibile su [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)



## ATTIVAZIONE DELL'ALLARME

### Funzionamento errato:

- Contattare Protectas e identificarsi per evitare interventi inutili
- Per interrompere l'allarme, inserire il codice corretto.

### Problema tecnico:

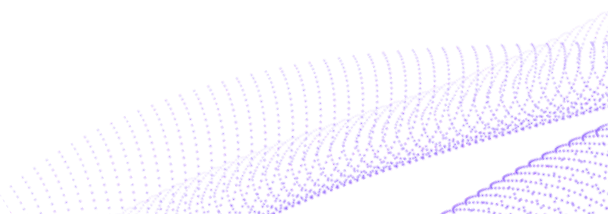
- Contattare Protectas Technology per fissare un appuntamento con un tecnico per controllare il sistema. Non aspettate!
- 

## LAVORI / INTERRUZIONI DI CORRENTE

- Contattare Protectas Technology per informarla della data e della durata dei lavori e per verificare se è necessario l'intervento di un tecnico
  - Contattare Protectas per informarla della data e della durata dei lavori e se è necessario seguire istruzioni particolari durante questo periodo
  - Assicurarsi che la centralina sia sempre collegata a una presa di corrente
- 

## TRASLOCO

Contattare Protectas Technology e comunicare la data con almeno un mese di anticipo.

- Verrà redatto un preventivo per lo smontaggio dell'impianto presso il vecchio indirizzo, il rimontaggio, la parametrizzazione dell'impianto presso il nuovo indirizzo e l'aggiornamento del file
  - Una volta restituito il preventivo firmato, il servizio tecnico vi contatterà per fissare l'appuntamento
  - Aggiornate i vostri dati di contatto e inviate le nuove chiavi tramite i moduli a Protectas in modo che il vostro file sia aggiornato con i servizi di connessione e intervento Protectas. Potete richiedere i moduli a Protectas Technology o trovarli sul nostro sito web alla voce "Servizio clienti".
- 



## ASSENZE E ISTRUZIONI TEMPORANEE

Si prega di contattare Protectas almeno 1 giorno lavorativo prima della partenza e di comunicarlo:

- Data e ora approssimativa di partenza, data e ora approssimativa di ritorno
  - Istruzioni speciali da applicare durante questo periodo (ad es. persona di contatto diversa, intervento diretto in caso di allarme, ecc.)
- 

## CONTROLLO TECNICO

Il servizio tecnico riceve quotidianamente diverse informazioni: ad esempio, guasti alla batteria scarica, accumulatore debole, assenza di trasmissione.

- Il servizio tecnico vi contatterà per fissare un appuntamento per la sostituzione delle batterie o il controllo delle trasmissioni
  - Non appena si manifesta il guasto, le batterie hanno una durata massima di 7 giorni
  - Le batterie hanno una durata massima di 3 giorni. Dopo questo periodo, il sistema si spegne!
  - Per evitare guasti quando il cliente è assente, ogni 1,5 o 3 anni, a seconda dell'utilizzo del sistema, viene effettuato un controllo tecnico e la sostituzione completa delle batterie e dell'accumulatore.
- 

## UTILIZZANDO LA TASTIERA

Per qualsiasi modifica, cancellazione o aggiunta di un codice utente/badge, consultare il manuale d'uso ricevuto al momento dell'installazione. Se non lo trovate, Protectas Technology ve ne invierà uno nuovo.

### Codice di costrizione

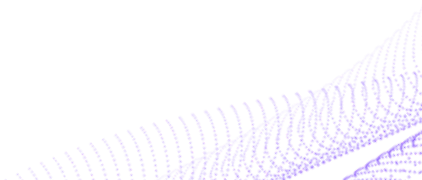
Si tratta di un codice da utilizzare nel caso in cui siate costretti a disarmare il vostro allarme sotto minaccia. Si ottiene aggiungendo 1 all'ultima cifra del codice normale.

Ad esempio :

Codice 1324 = codice di costrizione: 1325

Codice 6879 = codice di costrizione: 6870

Per questo motivo, non creare codici utente consecutivi.







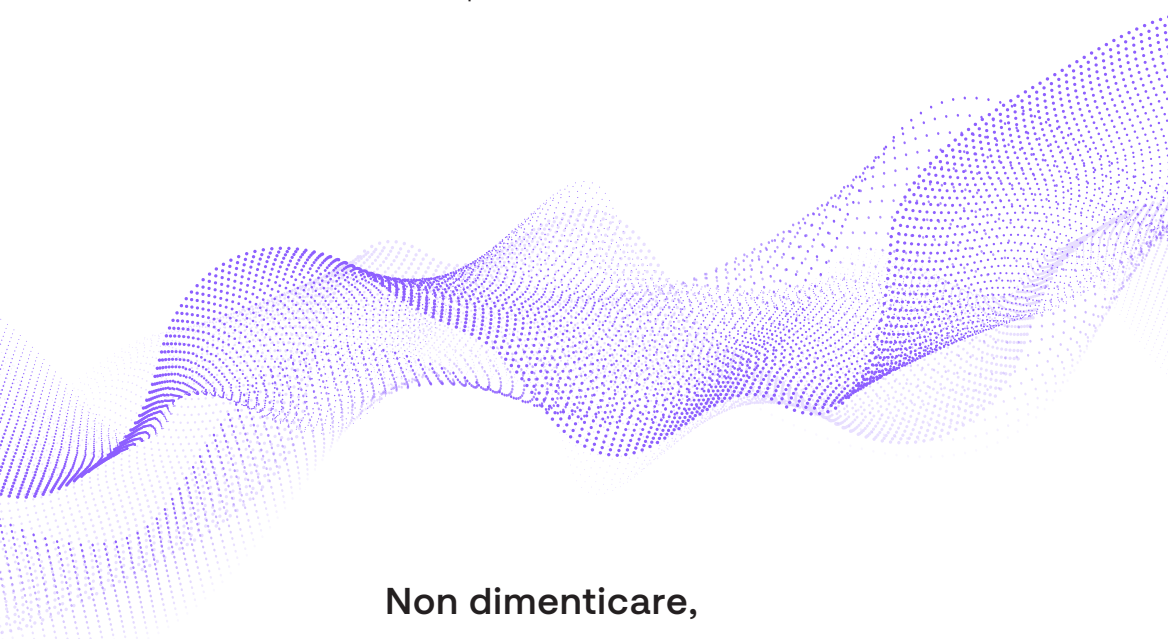
Avete una domanda? Avete un problema? Mettetevi in contatto!

## **INTEGRATORE**

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

## **CENTRO DI MONITORAGGIO**

Protectas SA  
**Security Operation Center Zurigo**  
058 123 03 00 (prevalentemente in lingua tedesca)  
058 123 03 91 (nella sola lingua italiana)  
soc.zh@protectas.com



**Non dimenticare,  
che non sei solo!**