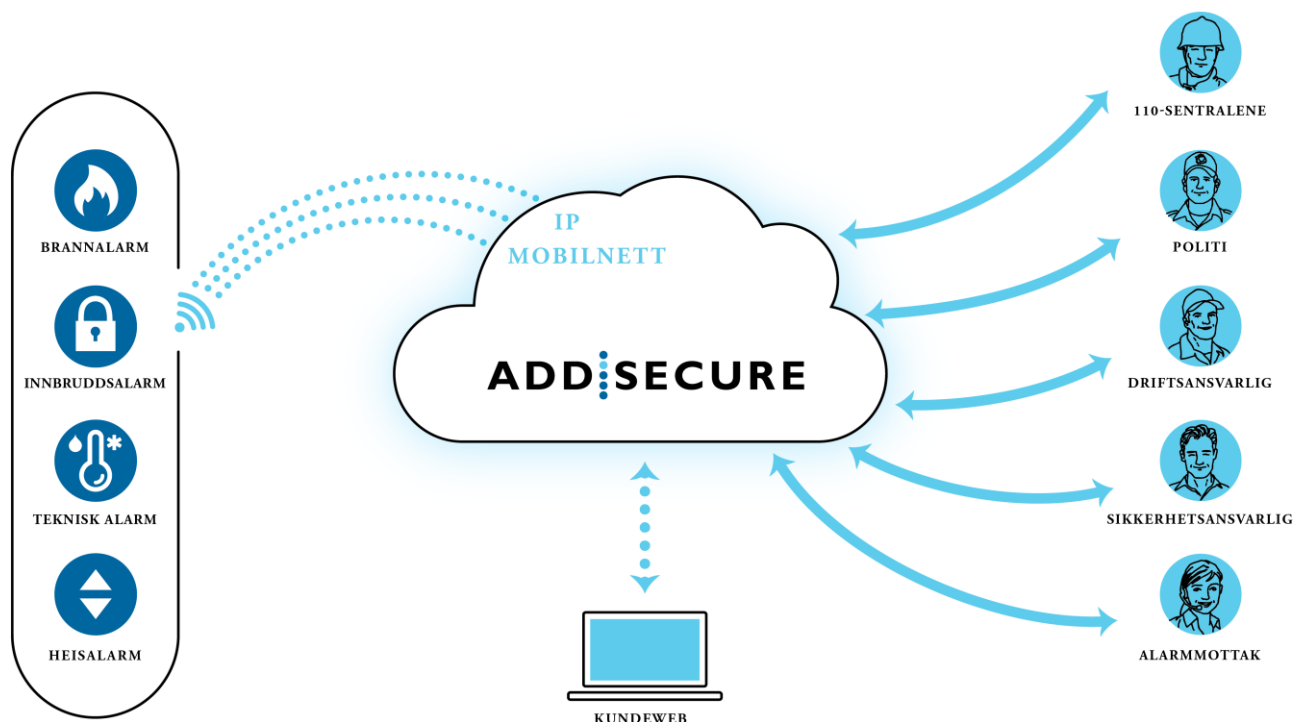


TJENESTEBESKRIVELSE

SLUTTKUNDE



Overordnet beskrivelse

AddSecure leverer overvåket alarmoverføring. Vi leverer alarmer fra slutt kunder til profesjonelle alarmmottak og 110-mottak via dedikerte og dublerede mottaksenheter (RCT) og til private mottakere via SMS/Epost. Overvåking av alarmsendere skjer i henhold til det sikkerhetsnivå kunde ønsker.

AddSecure er ansvarlig for overvåking av nettverkstjenester, måling av oppetider og kvalitet og å registrere avvik i hht. Regelverket i **EN50136-1:2012**.

ADD:SECURE

www.addsecure.no



BRANNALARM



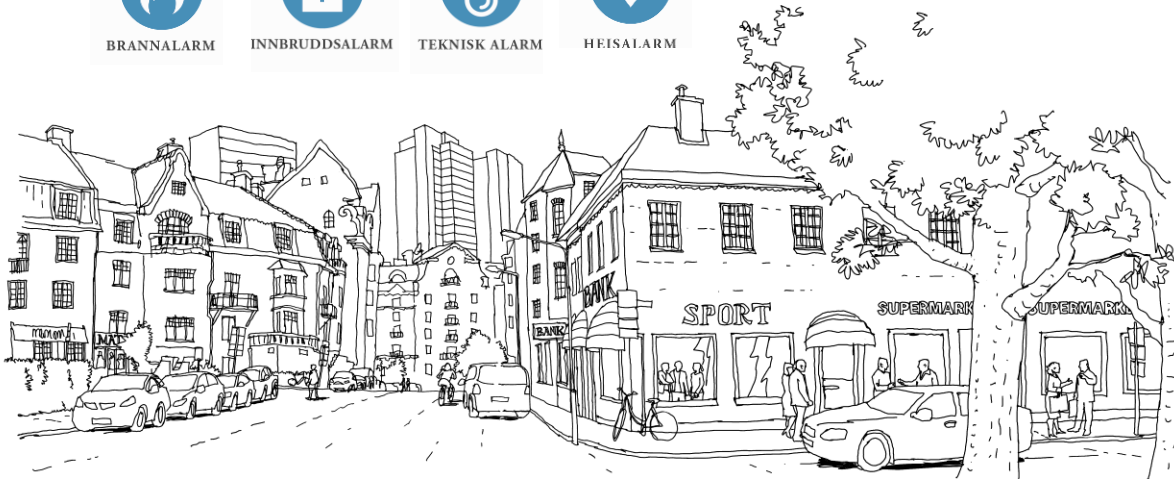
INNBREDDSALARM



TEKNISK ALARM



HEISALARM



1. Montering og drift av alarmsendere

AddSecures alarmsendere forhandles, monteres og serviceres av eksterne installasjonsfirma rekvirert av sluttkunde. AddSecure leverer telefonisk opplæring/assistanse av montører fra alle de store leverandørene - og installasjonsfirmaene innen brannvarsling, sikkerhet, heis, teknisk og elektro samt en mengde mindre lokale installatører.

2. Feilmeldinger og support

AddSecures tekniske support er åpent mellom kl 08 og 16 alle hverdager. Vår support yter telefonisk støtte til montører og sluttkunder. Teknisk support foretar alle operative endringer for alarmruting av enkeltsendere, forebyggende vedlikehold, feilrettinger, idriftsettelse etc. Se også våre nettsider:

www.addsecure.no

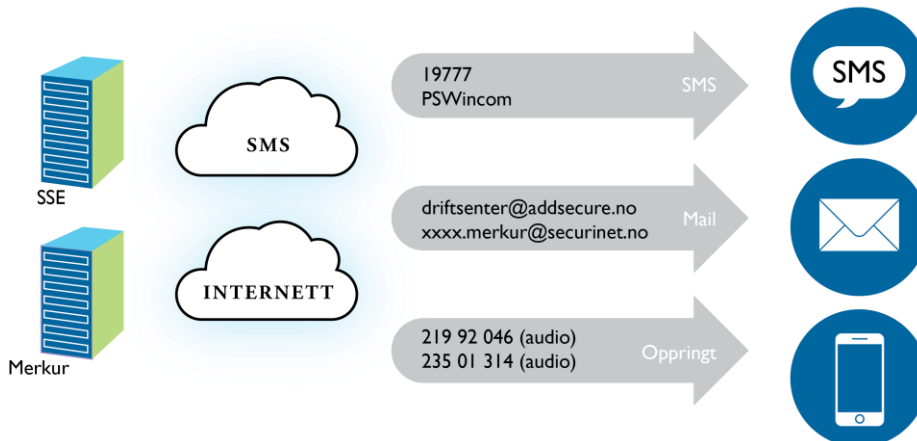
AddSecure har etter normal arbeidstid døgnåpen mottak av feilmeldinger fra sluttkunder, installatører eller alarmstasjoner med begrenset behandling av utfallsmeldinger for enkeltsendere.



Telefon: 982 33 543

E-post: support@addsecure.no

3. Varsling til sluttkunde via SMS / epost / audio (varseloppringing)



Den sikreste (og dyreste) løsningen for alarmoverføring er å gjøre avtale med et profesjonelt alarmmottak om oppfølging og varsling av alarmer. De profesjonelle alarmmottak har 24/7 bemanning og gode manuelle rutiner for varsling av sluttbrukere. AddSecure har kontroll med sluttleveranse av alarmene innen max-frister angitt i regelverket.

Videre beskrivelse gjelder alarmer til kommuner, bedrifter, organisasjoner, borettslag, enkeltbrukere, installatører eller andre instanser som ikke har profesjonelt mottaksutstyr.

AddSecure leverer alarmer fra flere avsenderadresser avhengig av tjeneste og føringsmedium. Felles for varsling ut i form av SMS eller epost er at det ikke er sluttkontroll med leveranse av alarmen. Det betyr at alarmer kan bli liggende hos SMS-nettoperatør (hvis telefonen er utenfor dekning/avslått), hos epost-tjenesten (utgått epostadresse, brannmur-problematikk) eller sentralbord (anrop blir ikke tatt innen 20 sekunder).

- Alle alarmer leveres samtidig/parallelt hvis det er flere mottakere – det er ikke nødvendig å kvittere tilbake til vårt driftsenter.
- Avsender-ID er oppgitt i figuren over for ulike typer varslinger (ajour pr. desember 2015)
- Oppringt varsling er en «alarmtone», og tar vanligvis 5 – 10 sekunder lengre tid enn SMS

Det er viktig at mottakere av alarmene er i stand til å forstå dem og aksjonere på bakgrunn av dem. På neste side(r) er det eksempler på alarmer og beskrivelse av hva de betyr. Det kan være lurt å kopiere disse sidene og levere til de aktuelle mottakerne.

- Vi anbefaler at alarmmottaker gjør seg kjent med fysisk plassering av alarmsenderen og rutine for å omstarte den der det er mulig og ønskelig. **Slik informasjon kan f.eks. settes inn som et eget kapittel i lokal HMS-mappe med ytterligere instruksjoner, beskrivelser, serviceinstanser for alarm/sikkerhetsanlegg etc.**
- Det er viktig å holde AddSecure løpende informert slik at alarmer alltid går til riktig person hvis lokale alarmmottakere slutter, endrer epostadresse/telefonnr. etc.
- Det bør vurderes å gjøre varsling personuavhengig for å unngå manglende aksjon under ferier, permisjoner etc.
- Vi anbefaler også at det utføres (årlige) ende-til-ende sjekk av at varslinger kommer helt fram til riktig mottaker. Ved utskifting av SMS-mottakere, skifte i epostadresser, eller ved vedlikehold av brannmurer (Spam-filtre) kan alarmer komme til ikke-eksisterende mottaker eller bli sperret automatisk i mottakerens datasystemer.
- Det er også mulig å bruke AddSecures web-baserte tjenester (Admin, View) for oversikter, logger og eget vedlikehold av varslingslister (www.addsecure.no).

4. Tolkning av ulike alarmer (driftsrelaterte systemalarmer)

Alarmsendere fra AddSecure leverer alarmer via mobilnett, PSTN-forbindelser og kablet IP-forbindelser inn mot vårt driftsenter. Under beskrives de vanligste alarmkodene for feil ved de ulike føringsveiene samt viktige alarmtilstander.

Totalt sambandsbrudd (Safetel)

Feil på alle forbindelser (Securinet):

Alarmsender har mistet all kontakt.. **Alarmer vil ikke lenger bli overført!**

Klarmelding: *Samband OK*

Alarmsender er kommet på nett igjen og alarmforbindelsen er gjenopprettet.

ALARM Strømbrudd (Safetel)

FEIL PÅ STRØMFORSYNING (Securinet):

Alarm utløses hvis strømforsyning til alarmsender bortfaller i mer enn 60 minutter (programmerbar tid).

Klarmelding: *Strømforsyning OK*

Denne meldingen sendes også ved oppstart/omstart av alarmsender.

ALARM Batterifeil (Safetel)

FEIL PÅ AKKUMULATOR/EKSTERN DC2 (Securinet):

Alarmsenderen utfører en belastningstest for eget batteri hvert døgn. Hvis batteriet under testen faller under kritisk verdi utløses denne alarmen. Det er et tegn på at batteriet ikke holder god nok kvalitet og bør sjekkes/skiftes. Meldingen vil også sendes etter ca. 12 – 20 timer drift uten strøm.

Klarmelding: *Batteri OK*

ALARM Sabotasjebryter (Safetel)

DEKSEL ÅPENT (Securinet):

Alle alarmsendere med egen kapsling har en sabotasjebryter (Tamper). Når lokket åpnes, vil alarmen utløses.

Klarmelding: *Sabotasjebryter OK*



Max-Alarm Inngang - RESET for flere alarmer! (Safetel)

Ved feil på kabel eller alarmgiver hender det at en alarm gjentas i ubestemt tid (alarmras). Alarmsendere fra AddSecure begrenser normalt antall alarmmeldinger pr. alarminngang til 40 pr. døgn. Når grensen overskrides, sendes det «MAXALARM».

Denne alarmen har ingen klar/normaltilstand, men resettes automatisk hvert døgn kl. 0800 inntil alarmraset opphører, eller ved å trykke knappen RESET på senderen.

Sambandsfeil ESPA (Safetel)

En del alarmsendere kommuniserer med eksternt utstyr via RS232-tilknytning (ESPA brannalarm, SIA etc). Ved manglende kommunikasjon eller kabelbrudd kan alarmen utløses.

Klarmelding: *Samband ESPA OK*

5. For sendere med flere overføringsveier (kablet IP / mobil)

ALARM GSM-forbindelse brutt (Safetel)**FEIL PÅ GPRS-FORBINDELSE** (Securinet):

Alarmsender har mistet forbindelse på mobilnett. Hvis lokal mobildekning for øvrig er OK, må problemet løses ved teknisk inngrep (strømforsyning, omstart av sender)

Klarmelding: *GSM-forbindelse OK*

Sambandsfeil IP(Safetel)**FEIL PÅ IP-FORBINDELSE** (Securinet):

Alarmsender har mistet forbindelse på kablet IP. Sjekk kabler eller hør med lokal IT-ansvarlig om det er foretatt patching, oppgraderinger i nettverk eller annet.

Klarmelding: *IP-samband OK*

Gjentatt automatisk varsling (Brudd på forbindelse):

REMINDER Totalt sambandsbrudd**REMINDER Brudd på GSM forbindelse****REMINDER Brudd på IP-forbindelse**

For å minske muligheten for at en alarmsender blir stående lenge ute av drift leverer AddSecure også en tjeneste med automatiske ukentlige purringer på sendere som er ute av drift. Purremeldingene kan rutes til de «vanlige» mottakerne av utfallsmeldinger, eller eskaleres til andre mottakere.

Gjentatt varsling gjentas hver mandag kl. 08:00 inntil forbindelsen med senderen er gjenopprettet. Dette øker sjansen for at denne viktige alarmen blir registrert og feilrettende tiltak blir iverksatt.

6. Eksempler på alarmer (epostmeldinger) fra AddSecure:

Tidligere Securinet-sendere:

Fra: **81010055**.merkur@securinet.no
 [mailto:**81010055**.merkur@securinet.no]
 Sendt: 8. oktober 2015 13:01
 Til: <Alarmmottaker> <NN>

Emne: FEIL PÅ ALLE FORBINDELSER <Sendernavn>

Denne meldingen er sendt via SecuriNet MERKUR Gateway
 Sendingstidspunkt: 08.10.2015 13:01:19
 Opprinnelig avsender: **81010055**
 Vær oppmerksom på at du som regel ikke kan sende svar til avsenderen av denne meldingen.
 Ved uregelmessigheter kontakt SecuriNet Merkur administrator via e-post
 merkur@securinet.no

Tidligere Safetel sendere:

Fra: AddSecure Driftsenter <driftsenter@addsecure.no>
 Sendt: 8. oktober 2015 13:01
 Til: <Alarmmottaker> <NN>

Emne: 580010252452 <Sendernavn>, Totalt sambandsbrudd - 06.09.2015 11:57:03

580010252452 <Sendernavn>, Totalt sambandsbrudd- 06.09.2015 11:57:03
 Deres e-post adresse er registrert hos AddSecure som mottaker av alarm fra en eller flere
 alarmsendere. Dersom denne meldingen er sendt til feil adresse, kontakt AddSecure på
 support@addsecure.no, eller fyll ut endringsskjema på <https://www.addsecure.no/kontakt-support/dokumentarkiv>.

Svar til driftsenter@addsecure.no vil ikke bli behandlet.

Markeringer i gult angir ref.nr. for denne alarmsenderen hos AddSecure. Ved henvendelser til AddSecure vil ref.nr. gi en entydig identifikasjon av senderen.

Eksemplet viser den mest kritiske driftsalarmen – brudd på samband med alarmsender. Da vil ingen av de tilknyttede alarmene være operative (eks. brannalarm, innbruddsalarm, tekniske alarmer etc)

7. Test av alarmer / service

AddSecure legger ikke alarmer i «service» når montør/kunde har behov for å teste alarmer. Dette arbeidet må utføres og autentiseres på hvert mottak.

Hvis arbeid på stedet medfører mange alarmer og det ikke er kritiske alarmer som må være operative under arbeidet anbefales det at montør/kunde legger senderen «død» ved å fjerne strøm/batteri.

Husk å varsle alarmmottak / 110-sentraler ved test av alarm.

8. Ansvarsfordeling i varslingskjeden

AddSecure overvåker alltid utfallsmeldinger for alle alarmsendere som er tilknyttet SSE og iverksetter fortløpende tiltak for å få senderen operativ igjen der dette lar seg gjøre via fjernservice. I tilfeller med lokalt strømbrudd, fysiske skader på kretskort, lokale utfall av mobilnett eller andre årsaker der AddSecure ikke får kontakt med senderen, kan det være påkrevet med fysiske inngrep på sender for å rette feilen, eventuelt å tilkalle servicemontør. Det er viktig at alle parter i denne overvåkings- og varslingskjeden har lik forståelse av rollene for å unngå ansvarspulverisering:

- AddSecure overvåker, varsler, utfører forebyggende vedlikehold og bistår telefonisk ved behov for assistanse og support.
- Kunde oppdaterer AddSecure med riktige varslingspersoner.
- Kunde rekvirerer utrykning, service eller vakthold etter egen sikkerhetsvurdering og bærer kostnadene for dette. Lokal feilretting utføres som regel av firmaet som har installert eller servicerer senderen.

9. Regelverk og bestemmelser for alarm

Det er ulike instanser som avgjør krav til alarmtjenester. Under er referanser til de viktigste:

Innbrudd og brannalarm: <http://www.fgsikring.no/>

Brannalarm: <http://brannrapportering.dsb.no/content/>

Alarmoverføring: EN50136-1:2012 (EU-regelverk), EN54-21 (europisk brannregelverk)

Det er sluttkunde som er ansvarlig for å bruke korrekt utstyr og det vil normalt være en autorisert installatør som er ansvarlig for den faglige vurderingen. Alarmoverføringen inngår som en del av helhetsleveransen. Egne sikkerhetsvurderinger kan medføre strengere krav til utstyret og tjenestene enn minimumskrav i regelverket.

Ytterligere informasjon om alarmsendere, regelverk og tjenester finnes på våre hjemmesider:

www.addsecure.no