

PAUTAS DEL SERVICIO DE MONITOREO

GENERALES

1. Se realiza durante las 24 horas los 365 días del año desde nuestra central ubicada en:
Av. Cesar Vallejo 1176, Lince, Lima Perú.
2. Para efectos del servicio se cuenta con las receptoras de alarmas digitales y analógicas así como de una central telefónica digital y un pool de operadores atentos a cualquier señal.
3. Los teléfonos de la Central de alarma son:

Solo para EMERGENCIAS: **611-2300 (opción 1)**

Servicio técnicos / Solicitudes/ Información: **611-2300 (opción 2)**

Central Administrativa **204-5200 (lunes a viernes de 9 am a 6 pm)**

4. Correos Electrónicos:

Atención Post venta y servicio al cliente: atencionalcliente@liderman.com.pe

Gerencia Comercial aarribas@liderman.com.pe

Sub Gerencia de Servicio al Cliente y Post Venta rcaceres@liderman.com.pe

Gerencia General: mgarcia@liderman.com.pe

Página WEB: www.lidermanalarmas.com

RECEPCIÓN DE SEÑALES DE APERTURAS Y CIERRES

1. Nuestra Central recibe las señales de activación y desactivación de las alarmas las mismas que se toman como aperturas y cierres de local
2. Debe tenerse en cuenta que cada sistema de alarma tiene una o varias claves autorizadas que le permiten operar el sistema. Cuando se recibe una señal de apertura, nuestro software registra el nombre de la persona cuya clave fue utilizada para ejecutar esta operación (previa información entregada por el cliente). Desde el momento que se utiliza una clave correcta, el equipo no genera una señal de alarma, sino más bien una señal administrativa rutinaria, por lo que no será verificada.
3. Para el caso de locales comerciales, se consideran aperturas "extrañas" aquellas que se realizan en horarios totalmente fuera de lo común como a altas horas de la noche o madrugadas, estas actividades pueden ser verificadas por nuestra central.
4. Si el sistema de alarmas es desactivado con una clave valida no será necesaria su verificación.
5. No es responsabilidad de la Central de Alarmas el activar o desactivar el sistema de alarmas remotamente ni verificar diariamente el estado de apertura o cierre de cada local.
6. Es responsabilidad del cliente el activar su alarma cada vez que sea necesario.

VERIFICACIÓN DE USO DEL SISTEMA

1. Es responsabilidad de la Central de Alarmas verificar por lo menos una vez por semana la actividad de cada sistema monitoreado, a fin de comprobar que esté siendo usado.

SEÑALES DE ALARMA

1. Cuando se recibe una señal de alarmas es obligación de la Central de Alarmas seguir el procedimiento estándar.
2. El procedimiento estándar es:
 - a) Verificación de la alarma
 - A través de una llamada telefónica a los teléfonos registrados en nuestro sistema de acuerdo al proceso de alta (en el caso de residencias primero se envía a servicio de Ronda y en paralelo se hace llamada de descarte con el cliente)
 - b) Autenticación del interlocutor a través del uso de la “palabra clave” que obligatoriamente debe ser pedida por el operador. Es obligación del propietario mantener a su personal designado informado de las palabras clave establecidas
 - c) Si no se obtuviera respuesta alguna o el operador no estuviese satisfecho con las respuestas recibidas:
 - Se despacha el apoyo vehicular de la empresa a verificar la condición de alarma, si está en su rango de cobertura (Lima y Trujillo).
 - Se comunica a la estación de Serenazgo del distrito.
 - Dependiendo de la evaluación de las señales recibidas y de la situación se reportará al escuadrón de emergencias de la PNP (105)
 - Se deja constancia bajo puerta en caso no tener respuesta de persona de contacto
 - d) Se activará la lista de llamadas que previamente el cliente ha entregado a LIDERMAN ALARMAS, de manera tal que nuestro operador reporte el incidente.
Es obligación de los propietarios mantener actualizada la lista de contactos reportando oportunamente los cambios que se realicen (atencionalcliente@liderman.com.pe).
 - e) Al llegar a la zona, la Unidad Móvil de LIDERMAN ALARMAS no se detendrá en primera instancia y efectuará una ronda por el perímetro del local. Posteriormente:
 - Verificará las puertas y ventanas perimétricas.
 - Verificará, de ser posible, la(s) zona(s) que originó la alarma (si son zonas externas).
 - En caso que nuestra central reciba la señal de restaure de la alarma y luego de la inspección realizada y que todo indique que fue una “Falsa Alarma”, el personal de apoyo se retirará solo con la indicación del Operador de la central de Alarmas, dando cuenta al cliente.
 - En caso de encontrar evidencias de robo o intento de robo la móvil permanecerá en el lugar hasta la llegada del cliente o persona autorizada por este.
 - En caso las autoridades se vean obligadas a ingresar, nuestro personal los acompañará, cuando sea posible, no permitiendo que permanezcan solos en el interior del local.
 - Al llegar el cliente o la persona encargada del local, se le acompañará, si desea, en la inspección a realizar.
 - El cliente podrá solicitar sin cargo alguno un reporte de actividad de la alarma que originó el despliegue.

f) Desactivaciones inmediatas en menos de 30 seg con clave de usuarios: en caso de recibir una señal de alarma y dentro de los 30 segundos posteriores una desactivación por un usuario autorizado **se considerará un error de operación; por lo tanto no se realizará una llamada de supervisión. Pasado este tiempo si se genera un alarma por el mismo motivo, se realizará la llamada luego de atender otras posibles señales de alarmas que hayan podido ingresar a nuestra central.**

Esta pauta no aplica a clientes Residenciales a los cuales nos comunicaremos a la brevedad posible.

3. Es importante indicar que para poder transmitir todas las señales de alarma, es necesario que el cliente cuente con una línea telefónica disponible en todo momento. En caso no se cuente con línea telefónica (interrupción de servicio, corte por falta de pago, crédito agotado o cualquier otro motivo) nuestra Central no podrá recibir ni procesar ninguna señal de alarma (no teniendo por este motivo ninguna responsabilidad ante una eventual emergencia) a menos que se cuente con un medio alternativo de transmisión operativo.
4. La interrupción de comunicación telefónica o internet o GPRS por temas ajenos a Liderman Alarmas, no exime la responsabilidad del cliente de pagar por el servicio de monitoreo (sin ser monitoreado), salvo solicitud expresa del cliente de optar por una suspensión del servicio el cual será por un plazo máximo de 03 meses (En este plazo no habrá alguna responsabilidad por parte de Liderman Alarmas en el control de seguridad del local o residencia del Cliente), luego del cual el cliente podrá optar por dar de baja definitiva el servicio de no solucionar el problema de su línea de transmisión, debiendo regularizar los saldos pendientes de acuerdo a la vigencia de su contrato.
5. Nuestra central cuenta además del medio estándar de transmisión (Telefónico) con los siguientes sistemas de recepción de señales: Internet y GPRS.
6. Recibida la señal de alarma de Falla de AC, se llamará a la lista de contactos según orden establecido, con una prioridad media a baja en un tiempo promedio máximo de 3 horas (siempre que la señal AC no se reestablezca). Si el cliente se encuentra en el local, se le pedirá verifique las llaves de AC y se le consultará si ha habido una caída de energía en la zona o si se han realizado trabajos en el local que hayan podido interrumpir el fluido eléctrico. En los casos donde no sea caída masiva de zona, ni trabajos de mantenimiento, se transfiere la llamada al CAT o se deja mail para contacto a fin de generar ST.
7. En caso el cliente no se encuentre en el local, se informará y brindará las recomendaciones del caso (llamada informativa), descartando caídas masivas de la zona o trabajos de mantenimiento en cuyo caso se procesará la señal. Será responsabilidad del cliente hacer seguimiento para hacer pruebas. En el caso que la caída de AC no sea por los motivos antes expuestos, se orientará al cliente a acudir al local y se activará el plan de reacción (se debería ejecutar plan de reacción siempre y cuando venga acompañado de otro tipo de señal). Si se descarta una intrusión y luego de la llegada del cliente, se generará un ticket de atención a CAT para la programación del servicio técnico en coordinación con el cliente.
8. En caso el cliente no quiera acudir al local, se le orientará para que en el momento de apertura del local llame a Liderman Alarmas para realizar pruebas, no se enviará ronda.

SERVICIOS DE APOYO VEHICULAR

1. La empresa cuenta con vehículos de apoyo, claramente identificados con los logotipos correspondientes a nuestra marca.
2. Las zonas de cobertura actualmente son Lima Metropolitana y Ciudad capital Trujillo
3. En cumplimiento a lo dispuesto por el D.S. 005-94/IN promulgado por la SUCAMEC nuestro personal de ronda no puede portar armas, limitándose el uso de las mismas al personal de la PNP.

Por tal motivo las funciones primordiales de nuestras unidades son:

- Brindar apoyo a nuestros clientes, verificando la llegada de Serenazgo y PNP
- Cumplir un efecto disuasivo
- Velar por los intereses del cliente
- Asesorar al cliente en los pasos a seguir luego del siniestro y la reposición de su sistema de alarmas.

SEÑALES DE ASALTO / SECUESTRO / PANICO

1. Es importante identificar las diferencias entre los tres tipos de señales:
 - a) Señal de Pánico audible, es aquella señal generada por el cliente con la finalidad de “espantar” a un posible intruso al ocasionar que la sirena se dispare. Este tipo de alarma es procesada en nuestra Central como una señal de intrusión (Robo).
 - b) Señal de Asalto, es aquella alarma “silenciosa” generada por el usuario desde su teclado, pulsador fijo o inalámbrico y que indica que está siendo objeto de un asalto y por lo tanto requiere apoyo inmediato. En este caso, se verifica la emergencia llamando al local, si no se brinda la palabra clave, se ejecuta el plan de reacción (unidad Liderman Alarmas, serenazgo y/o PNP).
 - c) Señal de Secuestro, es aquella señal generada por el cliente en el momento de desactivar su alarma, cuando está siendo forzado a hacerlo. Para ello utiliza una **clave previamente programada** en su sistema y se ejecuta el plan de reacción (unidad Liderman Alarmas, serenazgo y/o PNP).
2. No todos los sistemas tienen programadas las opciones mencionadas en este párrafo por lo que, de requerirlo, el cliente deberá solicitarlo a la central.

SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

1. Con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas instalados, es imprescindible la realización de los correspondientes mantenimientos preventivos para lo cual se le alcanzará la cotización y programación correspondiente. Se recomienda que el mantenimiento de alarmas sea por lo menos una vez al año.
2. Para el caso de sistemas no instalados por nuestra empresa, el mantenimiento debe ser realizado por la compañía instaladora, salvo que se halla acordado oportunamente lo contrario.
3. Es importante tener en cuenta que el cliente debe probar su sirena por lo menos una vez al mes.
4. En caso de presentarse una avería en el sistema o alguno de sus componentes, el cliente deberá reportarlo a la Central (611-2300 opción 2 o al mail: atencioncliente@liderman.com.pe a fin de programar el servicio técnico entre las 24 y 48 horas, dependiendo de la gravedad de la avería.
5. Las reparaciones dentro del período de garantía establecido y que se deban a deficiencias de fábrica o de instalación no tendrán cargo alguno para el cliente.
6. Solo para **emergencias** fuera de los horarios normales de trabajo se cuenta con personal técnico para solución de problemas
7. Al término de cualquier trabajo, el técnico debe dejar una constancia escrita de lo efectuado y el cliente firmará una copia.

CAMBIOS DE CLAVE

1. Dentro de los manuales de operación que se entregan al cliente, se especifica el procedimiento para la creación, cambio y anulación de claves. Es potestad del propietario efectuar los cambios que estime conveniente. Sin embargo, es importante que comunique a la estación central si efectúa cambios en cuanto a nuevos usuarios.
2. En caso que este cambio pueda realizarse desde el Centro de Control se podrá realizar durante la llamada del cliente.
3. En caso que el cambio solo pueda realizarse localmente en la misma instalación, se coordinará una visita técnica dentro de las 48 hrs. siguientes. En ambos casos, no tendrá costo alguno, siempre que sea máximo una vez al año este requerimiento. Las visitas adicionales tendrían un costo.
4. Es importante tener en cuenta que los operadores de la Central no tienen acceso a claves.

5. El cliente debe cambiar su clave cada vez que crea que una tercera persona ha tomado conocimiento de la misma.

REPORTES

1. Cada sistema de alarmas tiene registrado en el computador central de Liderman Alarmas toda su actividad, la misma que puede ser enviada por correo electrónico a solicitud del cliente sin costo alguno.
2. Para el caso de clientes residenciales, el reporte se podrá enviar cuando sea solicitado por el titular de la cuenta.
3. Para el caso de los clientes Comerciales/Empresas, éstos pueden remitirse una vez al mes sin cargo alguno siempre y cuando se haga a través de correo electrónico.
4. Cualquier tipo de reporte que el cliente requiera en caso de eventos especiales pueden ser solicitados y no tendrán cargo alguno, siempre que sean por requerimiento puntual y no en forma recurrente.

MANUALES Y PROGRAMACION

1. Es obligación de LIDERMAN ALARMAS entregar un manual de operación (del usuario) con cada sistema nuevo que se entrega.
2. La programación de los sistemas de alarma se considera propiedad intelectual de LIDERMAN ALARMAS, por lo tanto no necesariamente será entregada al usuario final al término de la relación contractual. El sistema de alarmas podrá entregarse en los valores de fábrica para una posterior programación.

Pautas Monitoreo Total Connect 2.0

La plataforma Total Connect de Honeywell, permite al usuario tener una conectividad virtual a través de internet en PC's, laptops y equipos móviles con tecnología Android, iPhone, iPad y BlackBerry (en algunas versiones) a su sistema de alarmas y realizar funciones del panel como si estuviese frente al teclado, así como recibir notificaciones y alertas emitidas por el Panel. Asimismo, le permite al usuario personalizar su sistema de alarmas, creando usuarios y notificaciones por mail a los usuarios que designe sobre diversos eventos como corte de energía eléctrica, aperturas, cierres, activación de sensores de movimiento, etc. De igual manera, le permite al usuario ingresar a su historial de uso de la alarma en el momento que desee.

Para los Paneles LC 5100 y LC 5210 la conexión se realiza a través de la Red Wi-fi del usuario y es responsabilidad del mismo mantener activa esta conexión con servicio disponible y los equipos que proporcionan internet encendido.

El panel se configura con el usuario y contraseña que el cliente provee al momento de la instalación, si a futuro el cliente modifica estos parámetros o cambia de proveedor de internet, el panel de alarmas no tendrá conexión hasta que se vuelvan a configurar los nuevos parámetros que modificó el cliente, será necesaria la visita del personal técnico y se generará un costo por no estar inmerso en la garantía de equipos.

Para los Paneles Vista 21 IP la conexión se realiza con un cable UTP categoría 5 desde el mismo panel al equipo proveedor de internet del cliente, el cual deberá mantenerlo con servicio y encendido para tener la conexión con el centro de control y la plataforma virtual.

Para las cámaras de Video IP la conexión se realiza a través de la Red Wi-fi del cliente, quien deberá proporcionar como mínimo 01 MB de ancho de banda por cámara. La ubicación de la cámara deberá establecerse dentro de una cobertura adecuada de señal de la red Wi-fi en el predio y la configuración se realizará con el usuario y contraseña que proporcione el cliente al momento de realizar la instalación. En caso se modifiquen los parámetros proporcionados inicialmente o cambie de equipo proveedor de internet, se tendrá que programar una visita del personal técnico, la cual generará un costo por no estar inmerso en la garantía de equipos.