

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

GIP L.R. Service Commercial :

04 67 99 71 80 0825 677 172

GIP L.R. Station Centrale de Télésurveillance :

0825 677 173 0825 677 174

Création du document :

	Rédaction :	Vérification :	Approbation :
Par :	S. DUROU	O. CHAUVEAU	C. AUDE
Le :	22 Août 2008	22 Août 2008	22 Août 2008

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS**QUESTIONNAIRE « ADMINISTRATIF »**

Raison sociale (*dénomination de l'entreprise*) :

Nom(s) et Prénom(s) du (des) Dirigeant(s) :

Adresse du site Télésurveillé :
(*et dénomination sociale*)

Adresse de Facturation :
(*et dénomination sociale*)

Adresse du siège social :
(*et dénomination sociale si différente*)

R .C. S (Ville et n° d'immatriculation) :

Type de Société (SA, SARL, EURL...)

Souhaitez vous recevoir vos Factures par email : OUI NON

Adresse email :

Signatures : **Le Client :**

Lattes, le : / /

Société GIP :

Monsieur/Madame :

Date : / /

Nom - Prénom + signature :

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS**« GESTION ALARMES » :
VOL-AUTOPROTECTION-INCENDIE-AGRESSION**

Numéro de téléphone du Site Télésurveillé :

Mot de Passe pour Identification :

Ronde uniquement extérieure : Ronde Intérieure : (lorsque nous disposons de moyens d'accès : clés, codes, bip)

(ATTENTION, pour la question ci-dessous il est important de prendre en compte la gestion du temps; en effet, le temps utilisé à tenter d'entrer en contact avec les différentes personnes est autant de temps perdu pour déclencher l'intervention)

⇒ Mon Alarme déclenche; Que doit faire GIP ?

GIP téléphone sur le lieu Télésurveillé.

Sans réponse de ma part, sans possibilité d'identifier par un code ou mot de passe la personne qui répond à l'appel téléphonique de GIP :

 A / GIP envoi IMMEDIATEMENT sur place un véhicule d'intervention. **B** / GIP essaye de joindre un responsable de la liste ci-dessous
Sans réponse ou avec un accord,
GIP déplace un véhicule d'Intervention:**Liste des responsables à aviser SI j'ai coché l'option "B".**

(*Si vous optez pour l'option "A" les responsables ci-dessous ne seront avisés qu'après notre intervention **ET SI** nous constatons une anomalie)

1* 24h/24 **OU** uniquement en journée de : h à h2* 24h/24 **OU** uniquement en journée de : h à h3* 24h/24 **OU** uniquement en journée de : h à h4* 24h/24 **OU** uniquement en journée de : h à h5* 24h/24 **OU** uniquement en journée de : h à h

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS**« GESTION ALARMES » : TECHNIQUES :
BATTERIE BASSE-ABSENCE DE TEST CYCLIQUE-EDF**

N. B : Les "Alarmes Techniques" ne présentent pas le même caractère d'urgence que les Alarmes vol, la gestion peut être différente.

⇒ En cas de déclenchement d'alarmes : Batterie Basse, Absence de Test Cyclique, Coupure Secteur-EDF devons nous ?

1 / Effectuer un appel téléphonique sur le lieu Télésurveillé en Journée entre 7h et 22h afin de vous en aviser.

OU

2 / Effectuer un appel téléphonique sur le lieu Télésurveillé 24h/24 afin de vous en aviser.

OU

3 / Effectuer un appel téléphonique sur le lieu Télésurveillé en Journée entre 7h et 22h.
Sans réponse de votre part ou d'une personne habilitée sur place,
nous avisons un responsable désigné, entre xxh et xxh*. (Voisin, Famille, Bureau, heures à définir ci-dessous*
etc...).

OU

4 / Effectuer un appel téléphonique sur le lieu Télésurveillé 24h/24.
Sans réponse de votre part ou d'une personne habilitée sur place,
nous avisons un responsable désigné 24h/24 OU entre xxh et xxh*. (Voisin, Famille, Bureau, heures à définir
ci-dessous*)

Nom(s), Prénom(s) et numéro(s) de téléphone des personnes à contacter si personne ne répond sur le lieu Télésurveillé. (Nécessaire ET UNIQUEMENT pour le choix 3 ET 4) :

1* 24h/24 OU uniquement en journée de : h à h

2* 24h/24 OU uniquement en journée de : h à h

3* 24h/24 OU uniquement en journée de : h à h

4* 24h/24 OU uniquement en journée de : h à h

5* 24h/24 OU uniquement en journée de : h à h

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELSGlossaire :

Batterie Basse : Cet évènement est transmis dès lors qu'une détection s'est produite chez un client ; ce message est envoyé par le biais d'une ligne téléphonique (appelée aussi ligne RTC Réseau Téléphonique Commuté) ou d'un réseau GSM (Téléphonie Mobile) car le système est resté trop longtemps en défaut de Coupure EDF sans que ce dernier ne soit rétabli. Les batteries ont pris correctement le relais mais à la réception de cet évènement elles n'ont plus assez d'intensité pour fournir du courant à toute l'installation ; Il faut donc une intervention technique rapide pour rétablir ce problème avant de générer d'autres problèmes sur le système.

Test Cyclique : Ce message est envoyé par le biais d'une ligne téléphonique (appelée aussi ligne RTC Réseau Téléphonique Commuté) ou d'un réseau GSM (Téléphonie Mobile). Ce message permet de vérifier que le transmetteur fonctionne. En règle générale, pour un particulier la fréquence est de 1 test par 24h00 .

Coupure Secteur (EDF) : Cet évènement est transmis dès lors qu'une détection s'est produite chez un client ; ce message est envoyé par le biais d'une ligne téléphonique (appelée aussi ligne RTC Réseau Téléphonique Commuté) ou d'un réseau GSM (Téléphonie Mobile) car le système a détecté l'absence de 220 Volts. Le système continu à fonctionner car il est équipé de batterie de secours lui permettant d'avoir une autonomie variable suivant leur état.

CODE DE LA SECURITE INTERIEURE (Correspondance Loi 83-629 du 12 juillet 1983)

*Activités de surveillance à distance des biens meubles ou immeubles**Article L. 613-6 (article 16-1 loi 83-629)*

Est injustifié tout appel des services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale par les personnes physiques ou morales exerçant des activités de surveillance à distance des biens meubles ou immeubles qui entraîne l'intervention indue de ces services, faute d'avoir été précédé d'une levée de doute consistant en un ensemble de vérifications, par ces personnes physiques ou morales, de la matérialité et de la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles. L'autorité administrative peut prononcer à l'encontre des personnes physiques ou morales mentionnées à l'alinéa précédent qui appellent sans justification les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale une sanction pécuniaire d'un montant qui ne peut excéder 450 euros par appel injustifié. La personne physique ou morale à l'encontre de laquelle est envisagée la sanction pécuniaire prévue au précédent alinéa est mise en mesure de présenter ses observations avant le prononcé de la sanction et d'établir la réalité des vérifications qu'elle a effectuées, mentionnées au premier alinéa.

Cette sanction pécuniaire est recouvrée comme les créances de l'Etat étrangères à l'impôt et au domaine. Elle est susceptible d'un recours de pleine juridiction.

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS**QUESTIONNAIRE « GARDIENNAGE - RONDES » :****Mise en place d'une protection par Rondes ou par Agent de Sécurité:**

Je souhaite :	Rondes	Agent de Sécurité
A / Sur une Absence de Test :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B / Sur une Absence de Mise en Service de l'alarme :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C / Sur une Effraction constatée :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D / Sur une Alarme Technique (Batterie Basse-Coupure EDF-Coupure de Ligne) :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GIP juge que l'alarme peut ne pas fonctionner correctement si :

- Nous ne recevons plus de transmission de votre alarme (Test Cyclique)
- Si impossibilité de mettre le système en service
- Sur défaut général de l'alarme

ET BIEN ENTENDU, APRES EXECUTION DES CONSIGNES EN VIGUEUR. (Après avoir tenté de rentrer en contact avec un responsable du site)

Note Libre personnelle :



Certifié ISO 9001 : 2000



Certification de service de télésurveillance Type P3; "Cette certification atteste que la formalisation de la prestation de télésurveillance la mise en continu des moyens de surveillance, la protection et la confidentialité des informations, le traitement des messages ou alarmes, le personnel et l'organisation sont contrôlés régulièrement par le CNPP (BP 2265 – F 27950 Saint Marcel - www.cnpp.com)".
(L'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient. Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics)

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

« GESTION ALARMES » : Option : Gestion des: « Mises En et Hors Service »

GESTION DES HORAIRES DES MISES EN ET HORS SERVICE :

Rappel : Si l'alarme n'est pas mise en service à une heure définie par vous même, l'Opérateur en est avisé et réagit en téléphonant sur place. Si vous ne répondez pas, vos consignes sont appliquées. La procédure sera identique pour la mise arrêt le matin.

	Heure de Mise Hors Service (Ouverture le MATIN)	Heure de Mise En Service (Fermeture le MIDI)	Heure de Mise Hors Service (Ouverture APRES MIDI)	Heure de Mise En Service (Fermeture le SOIR)
Lundi	H	H	H	H
Mardi	H	H	H	H
Mercredi	H	H	H	H
Jeudi	H	H	H	H
Vendredi	H	H	H	H
Samedi	H	H	H	H
Dimanche	H	H	H	H

Tolérance : 15 minutes
 30 minutes.

Gestion des Jours Fériés : oui non

Si oui LISTE DES JOURS FERIES OU VOUS NE TRAVAILLEZ PAS :

➤ _____

ATTENTION, il ne s'agit pas des heures d'ouvertures et de fermetures au PUBLIC, mais de celles concernant le PERSONNEL de l'entreprise.

⇒ En cas d'absence de Mise en Service le SOIR :

- 1 - Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.
Sans réponse ou sans code d'identification nous avisons un contact, responsable désigné.
- 2 - Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.
Sans réponse ou sans code d'identification nous avisons un contact, responsable désigné.
Sans réponse ou avec un Accord nous Intervenons. (Afin d'effectuer la « mise en service » ☞ moyen d'accès et code alarme à nous communiquer)
- 3 - Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.
Sans réponse ou sans code d'identification nous Intervenons.

QUESTIONNAIRE TELESURVEILLANCE PROFESSIONNELS

⇒ En cas de Mise Hors Service Trop Tôt, Hors Créneau le MATIN, NUIT et WEEK END :

- 1 - **Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.**
Sans réponse ou sans code d'identification **nous avisons un contact, responsable désigné.**
- 2 - **Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.**
Sans réponse ou sans code d'identification **nous avisons un contact, responsable désigné.**
Sans réponse ou avec un Accord nous Intervenons.
- 3 - **Nous Téléphonons sur le site télésurveillé.**
Sans réponse ou sans code d'identification **nous Intervenons.**

Nom(s), Prénom(s) et numéro(s) de téléphone des personnes à contacter si personne ne répond sur le lieu Télésurveillé. (Nécessaire pour le choix 2) :

- | | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 1* | <input type="checkbox"/> 24h/24 <u>OU</u> uniquement en journée de : | h | à | h |
| 2* | <input type="checkbox"/> 24h/24 <u>OU</u> uniquement en journée de : | h | à | h |
| 3* | <input type="checkbox"/> 24h/24 <u>OU</u> uniquement en journée de : | h | à | h |
| 4* | <input type="checkbox"/> 24h/24 <u>OU</u> uniquement en journée de : | h | à | h |
| 5* | <input type="checkbox"/> 24h/24 <u>OU</u> uniquement en journée de : | h | à | h |

