

Programa SECURITHOR

INSTRUÇÕES BÁSICAS DA ORDEM DE CADASTRO MAIS ADEQUADA PARA INCLUSÃO DE DADOS DE CLIENTES

Nota importante sobre a conta zero: utilizando-se códigos de alarme nos formatos Ademco Contact ID ou Napco Point ID padrões (sem compressão), ou SIA, o programa Securithor procurará um código de alarme enviado por uma central de alarmes número 1234 no cadastro do cliente 1234; se não encontrar o código no cadastro do cliente 1234, procurará o código no cadastro do cliente número Zero; se o encontrar, o processará com as informações do cadastro do cliente zero, mas, se o código for de armar/desarmar, procurará o nome do Usuário do Sistema de Alarmes no cadastro de Usuários da conta do cliente 1234, mostrando corretamente a descrição "Armado/desarmado por (Nome-do usuário)".

Devido a essa característica, pode-se deixar no cadastro do cliente Zero a maioria dos códigos de alarme, colocando-se seu Tipo, prioridade, descrição e outros detalhes adequadamente, e essas informações serão usadas pelo programa para processar esse código quando ele for recebido de qualquer cliente do cadastro do programa.

O programa Demonstração vem com a lista de códigos Contact ID e SIA na conta zero, e o programa utilizará essas informações para processar os eventos Contact ID ou SIA padrões (não comprimidos) que forem recebidos dos demais clientes cadastrados no programa, se esses códigos não forem informados no cadastro de códigos de alarme do cliente. Por isso, cadastrando-se uma conta de cliente monitorado no programa, sem códigos de alarmes cadastrados, e recebe-se (ou gera-se manualmente) um evento Contact ID estendido para ele, o evento aparecerá na lista de eventos a atender com uma descrição em Inglês, conforme ele está cadastrado na conta do cliente Zero do programa.

Cadastro de dados de um cliente monitorado

Acessa-se "Ferramentas" no menu suspenso para ver a lista completa de páginas de cadastro. Para facilitar o preenchimento das informações dos clientes monitorados aconselha-se seguir a ordem abaixo:

1. Gerenciamento de grupos

Cria-se um ou mais grupos de clientes para selecioná-los posteriormente. Os grupos podem ser criados sem restrições, e eles são definidos apenas por um Nome (nome do grupo) e por uma Descrição (descrição do Grupo). Posteriormente, ao incluir-se um cliente no cadastro, inclui-se o novo cliente em um ou mais grupos entre os existentes.

Novos grupos podem ser criados a qualquer momento.

Exemplo de grupos úteis:

Nome	Descrição
Geral	Todos os clientes ativos, exceto o Zero e os desativados;
Inativos	Clientes ainda cadastrados mas desativados (não renovaram o contrato);
Comércio	Empresas comerciais
Bancos	Organizações bancárias
Indústria	Empresas industriais
Residências	Monitoramento de residências
Con20	Cobrança no dia 20 do mês
Cob15	Cobrança no dia 15 do mês
Cob10	Cobrança no dia 10 do mês
Fumaça	Sistemas instalados pela Fumaça Instaladora de Alarmes Ltda
Email	Relatório por Email
Impresso	Gerar relatórios impressos

Não há um padrão para os grupos, mas é interessante separar os clientes monitorados pelos tipos de horários de trabalho que utilizam, pelo menos, para facilitar o controle de horários nos feriados. Um horário de trabalho especial pode ser definido para cada grupo durante determinados dias.

2. Gerenciamento de cidades

Incluem-se as cidades, bairros, Estados, Países e Fuso-horários dos clientes monitorados.

Ao incluir-se um novo cliente no cadastro de clientes, será necessário informar-se sua cidade e bairro, e esses dados já devem estar incluídos no sistema pelo Gerenciamento de Cidades.

Informam-se aqui, também, os telefones da Polícia, Bombeiros e Ambulância para cada Cidade/Bairro, que poderão ser necessários ao atenderem-se eventos dos clientes monitorados de determinado bairro.

Clica-se em [Inclui Cidade] para incluir uma na lista de cidades. Preenchem-se os dados como o exemplo abaixo:

Exemplo de cidade:

Cidade = Caxias do Sul

Estado = RS

País = Brasil

Bairro = Exposição

Fuso horário = (GMT -03:00) Brasília

Clica-se no botão [Salva] para incluir a cidade na lista de cidades. Pode-se repetir a operação para inserir mais cidades na lista. Os mesmos dados podem ser incluídos para cadastrar-se o Bairro Centro, como abaixo:

Cidade = Caxias do Sul

Estado = RS

País = Brasil

Bairro = Centro

Fuso horário = (GMT -03:00) Brasília

Clica-se [Salva] para incluir esse local.

Selecionando-se uma cidade na lista de cidades, clica-se no botão [Inclui Telefone] para incluir-se os telefones da Polícia, dos Bombeiros e da Ambulância mais próximos do local, nesse bairro.

Deve-se clicar em [Salvar alterações] para salvar as informações.

Clicando-se em [Sair] os novos dados informados *NÃO* serão salvos nos arquivos de dados.

3. Empresas

Cadastram-se nesse item as empresas instaladoras e/ou mantenedoras dos sistemas de alarme dos clientes monitorados, para serem usadas como contato e para efetuarem a manutenção dos mesmos.

Para adicionar uma empresa instaladora na lista, informam-se seu nome, Fone, Email, Pager e Website nos campos abaixo da lista e clica-se no botão [Inclui] para adicionar essa empresa na lista.

É aconselhável criar-se um Grupo de clientes para cada empresa instaladora, de modo que se possam obter relatórios, posteriormente, para esses grupos, separadamente, se necessário.

Para salvar os dados clica-se no botão [Salva] e a janela é fechada.

4. Modelos de códigos

Nessa opção pode-se criar um ou mais modelos de conjuntos de códigos de alarme previamente definidos, para uso nos clientes monitorados que possuem o mesmo sistema de alarmes com os mesmos códigos e protocolo de comunicação.

Pode-se criar um modelo para Centrais de Alarme que se comunicam pelo formato Contact ID da Ademco e outro para os clientes que se comunicam em formato 4 x 2 por pulsos, outro modelo para centrais que

enviam dados pelo protocolo SIA, por exemplo.

ATENÇÃO: os modelos não devem incluir todos os códigos de alarme existentes no mundo, mas sim os códigos de alarme que REALMENTE estão configurados nas centrais de alarme e que SERÃO enviados por elas.

Ver a nota no início desse texto, a respeito dos códigos de alarme do Cliente número Zero do programa, ao usarem-se códigos nos formatos Contact ID (não comprimidos) ou SIA.

Encher o programa de códigos de alarme inúteis não é nem um pouco aconselhável!



5.

Gerenciamento de comentários automáticos (opcional)

Esse item do programa permite que se cadastre uma lista de comentários a serem utilizados pelos operadores ao atenderem aos eventos recebidos, evitando-se que eles tenham que ser digitados - basta escolher um comentário padrão da lista para incluí-lo na lista de comentários de um evento recebido.

Não é obrigatório o uso de comentários padrões, mas eles estão disponíveis para auxiliar na tarefa dos operadores.

Pode-se incluir ou excluir comentários automáticos a qualquer momento, por isso não é necessário entrar com seus dados agora.

6. Cadastro de Clientes

Nesse item acessa-se a tela de cadastro de clientes monitorados.

Seleciona-se o botão [Inclui] para incluir um novo cliente.

O cliente número 0 ('zero') – do sistema

A instalação do programa Securithor Demonstração inclui no banco de dados vazio do programa um cliente monitorado de número zero ('0'). Esse cliente é utilizado para registro do estado, falhas e funcionamento de todo o sistema de monitoramento de alarmes – é um cliente especial, “do sistema”.

Se o modelo Demonstração do SECURITHOR é instalado, o cliente de número zero também já possuirá um conjunto de códigos de alarme que são os códigos enviados pelos receptores da MCDI ao computador de monitoramento para informar sobre seu estado, o estado das linhas telefônicas, carga das baterias, falhas de comunicação e outras informações sobre o sistema de recepção de dados. Esses códigos de alarme, no programa de Demonstração, estão com descrições em Inglês, e incluem, também, a maioria dos códigos de alarme existentes para os formatos Contact ID da Ademco e SIA.

O programa Securithor também gera eventos para o cliente de número Zero, que se referem a:

- login /logout de operadores;
- estabelecimento de comunicação e de recepção de dados por meio de cada porta serial COMx de comunicação configurada no StReceiver como sendo uma porta de um receptor;
Os códigos de alarme gerados, nesse caso, são:
ACOMx = Falha de comunicação com a porta COMx (x = 1, 2, 3, ... 15)
RCOMx = Comunicação restabelecida com a porta COMx (x = 1, 2, 3, ... 15)
- a execução de determinadas operações pelo operador, tal como cópias “backup”.



O programa SECURITHOR não pode operar corretamente sem um cliente de número zero.

O programa de instalação do Securithor Demonstração cria um banco de dados de clientes vazio, mas com o cliente de número zero já cadastrado.

Se for feita uma atualização de um programa SAMM ou WINSAMM para o SECURITHOR, pode o cliente zero não existir no programa original, e então ele não será criado, e muitos erros ocorrerão no SECURITHOR se uma conta de cliente zero não for criada.

Caso ele ainda não exista, deve-se sempre incluir o cliente número 0 (zero) com o nome de "Mensagens do Sistema" -

sem cidade nem endereço, nem partições. Esse cliente deve ter cadastrados apenas os códigos de alarme que são gerados para esse cliente zero pelo(s) receptor(es) e pelo próprio programa SECURITHOR.

Cientes monitorados

Em seguida podem-se incluir novos clientes de números diferentes de zero. Eles devem ter o mesmo número que é informado como sendo a identificação de sua central de alarmes para o sistema de monitoramento – número esse que é informado na programação da central de alarmes do cliente.

É aconselhável ler-se o Guia do Usuário do programa SAMM versão 10 que está em nossa homepage <http://www.mcdi.com.br> item "Download" | "Programas MCDI de monitoramento de alarmes e manuais" para entender os detalhes de preenchimento dos dados de um cadastro de clientes em um programa de monitoramento de alarmes.

Para cadastrar um cliente monitorados deve-se informar, na página inicial do cliente, Seus dados principais:

Dados da aba [Cliente]

Nessa tela, informam-se: Nome do local protegido, nome da partição (caso existam partições), Nome e sobrenome da principal pessoa responsável, caso necessário, endereço, Cidade e CEP; Grupos a que pertence esse cliente (na parte de baixo) e telefones para contato no local protegido (à direita, em cima) e endereços de E-mail para envio de informações (na parte de baixo, à direita).

Dados da aba [Usuários]

Nessa janela preenchem-se os nomes, sobrenomes e telefones das pessoas que armam e desarmam o sistema de alarmes desse local, e os códigos de alarme que geram ao fazerem isso.

Clica-se no botão [Novo] para incluir um novo "usuário do sistema de alarmes"; uma janela vai ser mostrada para serem informados os dados:

Nome: nome da pessoa;

Sobrenome: sobrenome da pessoa;

Códigos: esse item tem duas possibilidades, dependendo do protocolo de comunicação usado pela central de alarmes, que são:

a) Se os códigos são processados no formato Contact ID padrão (não comprimidos), preenche-se nesse campo apenas o número de ordem da senha usada por essa pessoa para armar/desarmar o sistema de alarmes. Nesse caso, coloca-se nesse campo apenas "001" para o usuário da primeira senha da central de alarmes, "002" para a pessoa que usa a segunda senha, e assim por diante.

b) Se os códigos são enviados pela central de alarmes no formato 4x2 por exemplo, colocam-se no campo "Códigos" os dois códigos, de armar e desarmar que serão recebidos pelo programa quando essa pessoa armar ou desarma o sistema de alarmes.

Senha: pode-se informar uma senha que a pessoa deve dizer se o operador perguntar, para confirmar sua identidade;

Teclado: é um campo para preencher-se a senha digitada no teclado da central de alarmes por esse usuário do sistema para ativar/desativar o alarme.

Opção [] Crítico: ativando-se essa opção, um aviso de "usuário crítico" será adicionado às descrições dos códigos de alarme de armar e desarmar gerados por esse usuário ao serem mostrados ao operador.

Clicando-se no botão "**Horários**" pode-se definir, para cada dia da semana, quais os horários que essa pessoa NÃO PODE armar ou desarmar o sistema de alarmes.

Selecionando-se um "usuário" na tabela da esquerda, pode-se incluir um ou mais **telefones de contato** para ele na tabela da direita clicando-se no botão [Novo telefone]. Para cada telefone informado pode-se informar o departamento ou cargo da pessoa, e um ramal, caso necessários.

Na parte direita da tela pode-se informar, também, se essa pessoa sairá de **férias** em certo período - nesse período nenhum evento de armar/desarmar a central de alarmes por essa pessoa deve ocorrer.

O programa gerará um aviso para o operador, caso isso ocorra.

Dados da aba [Códigos de Alarme]

Nessa tela devem-se informar os códigos de alarme que serão enviados para o programa pela central de alarmes do cliente. Caso se possua um Modelo para ele, pode-se importar os dados do modelo para a lista de códigos de alarme clicando no botão [Importar].

Pode-se Incluir, apagar e alterar a ordem dos códigos na lista de códigos á esquerda pelos botões abaixo dela.

Para cada linha da tabela de códigos de alarme do cliente pode-se informar:

- o **código** em si, ou uma lista de até três códigos, ou uma faixa de códigos, como abaixo, e a **sua descrição**:

CODIGO	DESCRICÃO
C1,C2	ARMADO REMOTAMENTE
E400,E401	DESARMADO (contact ID)
R400,R401	ARMADO (contact id)
12	ARROMBADA A PORTA DA FRENTE (um código de 2 dígitos)
13..18	Fumaça! Detectores de Fumaça do Galpão
E140005	INTRUSO NA ZONA 5 (JARDIM DOS FUNDOS)

- o **Tipo** do código, que informa ao programa Securithor se ele deve fazer algum processamento especial ao receber esse código.

Os Tipos podem ser:

Nenhum = são códigos de alarme propriamente ditos – os códigos sem tipo especial são SEMPRE mostrados na tela de monitoramento para atendimento pelo operador do programa SECURITHOR, exceto no caso em que a configuração geral do programa esteja ajustada para "salvar automaticamente todos os eventos" - nesse caso, nenhum evento será mostrado na tela de monitoramento, ao operador. Os eventos recebidos cujo código de alarme tem Tipo = nenhum deverão ser examinados pelo operador, que deverá tomar providências a respeito e tomar notas e/ou contatar pessoas, podendo então colocar o evento na lista de pendências, ou na lista de acompanhamento, ou salvá-lo no histórico do cliente com um comentário final, se necessário;

Auto-teste: os códigos do tipo auto-teste são controlados pelo programa, que verifica continuamente se eles foram enviados ou não pela central de alarme do cliente nos horários previstos. Caso um código do tipo Auto-teste não seja recebido no tempo previsto, o programa gerará um evento de "Falha do Auto-teste" para esse cliente e o mostrará na tela de monitoramento, para o operador. Ao informar-se ao programa que o Tipo de um código de alarme é Auto-teste, serão solicitadas informações adicionais, no quadro de "Ajustes do suto-teste" que são o Período em horas entre cada auto-teste, o Retardo em minutos e o tipo de auto-teste enviado pela central de alarme, que pode ser sincronizado ou permanente (não sncronizado). Um padrão normal seriam testes de linha enviados de 24 em 24 horas com um retardo possível de 30 minutos, sendo o código enviado continuamente pela central de alarme, como abaixo:

Período [24] Horas

Retardo [30] Minutos

[] sincronizado

Se a central de alarme não enviar um código de auto-teste até 24 horas mais 30 minutos após o último auto-teste enviado, o programa gerará um evento de "Falha do auto-teste" para esse cliente

e o mostrará na tela de monitoramento ao operador. Se os eventos de auto-teste são recebidos dentro do horário previsto, eles são salvos no histórico do cliente sem serem mostrados na tela de monitoramento ao operador.

Ronda do guarda: eventos do Tipo Ronda do Guarda são tratados de modo diferente pelo programa SECURITHOR. Informam-se ao programa, numa tabela de horários, os horários previstos, dia a dia, em que deverão ser recebidos esses códigos de alarme. Sempre que um código de Ronda do Guarda **não** for recebido pelo programa no horário previsto, ele gerará um evento de “Falha da ronda do guarda” para esse cliente monitorado e o mostrará na tela de monitoramento para atendimento pelo operador.

Armar: os códigos do tipo Armar são processados pelo programa de maneira especial. Cada recebimento desses códigos é conferido com a tabela de horário de trabalho desse cliente, onde informam-se os horários previstos de armar e desarmar o sistema de alarmes. Se o sistema não for armado no horário previsto, o programa gerará um evento de “Falha ao armar” para esse cliente e o mostrará na tela de monitoramento para atendimento pelo operador. diversos ajustes mudam o modo em que o programa trata esses eventos. Isso será explicado em texto específico;

Desarmar: os códigos do tipo Desarmar, ao serem recebidos, são também verificados conforme a tabela de horário de trabalho do cliente monitorado. Se o sistema não é desarmado no tempo previsto, o programa gera um evento de “Falha ao desarmar” para o cliente. Esse evento pode ser mostrado na tela de monitoramento ou não, dependendo das configurações do programa. O padrão seria **não** mostrar, pois não é grave o fato de um sistema de alarmes não ser desarmado na hora prevista – o que mantém o local protegido.

- **Prioridade:** deve-se atribuir uma prioridade de atendimento aos códigos de alarme, conforme sua importância para o cliente monitorado. O programa Securithor irá mostrar na tela de monitoramento os eventos recebidos por ordem de prioridade: eventos de prioridade 1 são mostrados primeiro; depois os de prioridade 2, 3, e assim por diante.
- **Protocolo:** informa-se nesse item qual o protocolo de comunicação em uso pela central de alarmes. Os mais usados são 4x2, Contact ID ou SIA, mas existem outros. Esse campo não é de importância, a não ser que ocorram conflitos entre os protocolos em uso pelas centrais de alarme em uso nos clientes monitorados. É mais acertado alterar-se o protocolo da central de alarme para que ela envie os dados em um formato já em uso do que fazer misturas de códigos. As misturas podem ocorrer quando, por exemplo, uma central de alarmes envia códigos de alarme em formato 4x2 com um dígito de controle e outra central de alarmes envia códigos em formato 4x3 usando os mesmos sinais de transmissão. Nesse caso, o programa não poderá decidir quando o último dígito recebido é um dado do código 4x3 ou é um dígito de controle do código 4x2.
- **Botão [Horários]:** quando um código de alarme é de um dos tipos que necessita de controle de horários, esse botão é ativado quando o código é selecionado na lista de códigos. Clica-se nesse botão para informar os horários associados ao código de alarme em questão. É necessário informar-se uma tabela de horários para os códigos de Ronda do Guarda.
Em geral deve-se informar uma tabela de horário de armar e desarmar o sistema para os códigos do Tipo Armar e Desarmar.
- **Botão [Providências]:** esse botão abre uma janela para que se adicionem telefones de contato de Usuários do Sistema, da partição ou local protegido, bombeiros, ambulância, ou outros contatos a uma lista de providências a ser mostrada ao operador quando esse código for mostrado na tela de monitoramento para atendimento.

Dados da aba [histórico de Eventos]

Clicando-se nessa aba, veem-se os últimos eventos recebidos da central de alarmes desse cliente.

Dados da aba [Instalação]

Nessa janela do programa anotam-se dados referentes à instalação do sistema de alarmes do cliente. A empresa instaladora deve já estar incluída no "Gerenciamento de empresas" para poder ser selecionada no campo "Nome da empresa" dessa tela.

As demais informações podem ser preenchidas conforme necessário.

7. Gerenciamento de Operadores

Nesse item do programa pode-se cadastrar um ou mais operadores do programa SECURITHOR.

O Operador de número 1 sempre será o "master" que poderá cadastrar outros operadores e definir seu nível de acesso às rotinas do programa. Nunca perca a senha do operador Master, ou perde-se o acesso às configurações do sistema!

MCDI DO BRASIL

25/11/09