

Inhoudsopgave procedure MPL Alarm & Communicatie Centrale

Wat doet de MPL Alarm & Communicatie Centrale.....	1
Wanneer moet u contact opnemen met de alarmcentrale?.....	2
Gebruik van uw codepas en de meldcode?.....	2
Brand.....	2
Inbraak/ Sabotage.....	3
Overval.....	3
Sociaal alarm/ hulpaanvraag.....	3
Technisch alarm.....	3
Bloktijdbewaking/ tijdcontrole.....	3
Uitval verbinding.....	4
Uitblijven testmelding.....	4
Afwijkende afspraken.....	4

Wat doet de MPL Alarm & Communicatie Centrale

De alarmcentrale van MPL is 24 uur per dag paraat voor alarmverwerking en dienstverlening bij alle soorten alarmmeldingen. De alarmcentrale is BORG gecertificeerd en onder vergunning van het Ministerie van Justitie (PAC nr. 115) toegelaten. Onze centralisten zijn gescreend door de politie en voldoen aan alle vakbekwaamheidseisen.

MPL ACC verzorgt een breed scala aan dienstverlening op het gebied van beveiliging, waaronder:

- Het afhandelen van inbraakmeldingen, brandmeldingen en hulpaanvragen;
- Het afhandelen van meldingen van Tracking & Tracing (volgsystemen);
- Het afhandelen van alarmmeldingen via camerabeelden (videoverificatie);
- Het bewaken van (bedrijven)terreinen en objecten met camera's;
- Dienstverlening op afstand, zoals het op afstand inschakelen van alarminstallaties;
- Coördineren van alarmopvolging voor surveillancediensten;
- De (technische) ondersteuning van klanten bij de bediening van het beveiligingssysteem of het oplossen van een mogelijke storing;
- Het coördineren van 24-uurs servicediensten;
- Het coördineren van schadeherstelwerkzaamheden als gevolg van (poging tot) inbraak, brand, vandalisme of calamiteiten
- MPL Building intelligent Solutions. Gebouwbeheer op afstand.

Wanneer moet u contact opnemen met de alarmcentrale?

Indien u contact opneemt met onze alarmcentrale dient u zich, uit veiligheidsoverwegingen, altijd te legitimeren met uw meldcode!

Uw meldcode treft u aan op de code pas die u is verstrekt door uw installateur / MPL ACC of is het codewoord dat u zelf aan ons hebt opgegeven..

Contact met de alarmcentrale kan nodig of gewenst zijn:

- Na een nodeloze alarmmelding, om te melden dat het geen echte alarmmelding betreft;
- Na een daadwerkelijke inbraak of brand, dient u ook altijd de oorzaak terug te rapporteren aan de alarmcentrale;
- Om wijzigingen in bloktijden (in/uit-tijden) en eventueel overwerk door te geven.
- Wijzigingen van waarschuwingsadressen, die gewaarschuwd moeten worden in geval van alarm, dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden aan MPL ACC;
- Wanneer het object gedurende korte, of langere periode leeg staat (bijvoorbeeld bij vakanties), adviseren wij u dit, liefst schriftelijk, kenbaar te maken aan MPL ACC. Dit ter bevordering van efficiënte alarmopvolging.

Gebruik van uw codepas en de meldcode?

De code op uw code pas is gekoppeld aan uw persoonsgegevens. Indien er wordt afgemeld met een combinatie van de code en persoonsgegevens, anders dan bekend bij de alarmcentrale, beschouwt de centralist dit als incorrect en zal deze uw verzoek of afmelding niet in behandeling nemen.

De letters "PA" voor de meldcode, dienen normaliter niet genoemd te worden. Afhankelijk van het soort melding dat er aan vooraf gaat, zal de centralist uw afmelding, indien de letters "PA" genoemd worden, beschouwen als een afmelding onder dwang! Hoe handelt de alarmcentrale nu precies in geval van een melding? Met het oog op duidelijkheid voor u als klant en onze centralisten zijn er gestandaardiseerde procedures. Hieronder staat omschreven hoe meldingen door de alarmcentrale worden verwerkt.

Brand

Bij een brandmelding wordt er op de alarmcentrale gehandeld volgens het VEBON protocol van de Brandweer. Daardoor mag de meldkamer alleen de alarmen doorgeven van gecertificeerde brandmeldcentrales en geverifieerde meldingen.

Als de brandmeldcentrale niet gecertificeerd is en de meldkamer ontvangt een brandalarm zou deze het afgesproken protocol volgen. Bij geen gehoor van contactpersonen mag de meldkamer geen brandweer aansturen. Er is een verificatie nodig van een persoon of een technische verificatie.

Voor vragen over het VEBON protocol kunt u contact opnemen met de meldkamer.

MPL ACC

Inbraak/ Sabotage

Bij een inbraak- of sabotagemelding met een uitschakeling wordt bij particulieren klanten eerst het pandnummer gebeld en bij geen gehoor de contactpersonen.

Bij een inbraak-of sabotage melding met een uitschakeling direct gevolgd door een uitschakeling en herstel melding wordt de melding afgehandeld als een bedieningsfout.

Indien een inbraak- of sabotagemelding niet direct gevolgd wordt door respectievelijk een uitschakeling of herstel melding, wordt gebeld met de waarschuwingsadressen in geval van een niet geverifieerd (*) alarm. Indien er sprake is van een geverifieerd (*) alarm, wordt direct politie aangestuurd en daarna de waarschuwingsadressen gebeld.

(*) De politie reageert op geverifieerde inbraakalarmen met de hoogste prioriteit. In de regel betekent dit, calamiteitsituaties uitgezonderd, dat een surveillance-eenheid binnen 15 minuten ter plaatse is.

Verificatie van een inbraakalarm kan op meerdere manieren. Eén daarvan is menselijke waarneming door het waarschuwingsadres. Daarnaast zijn er technische verificatiemethoden. Het gaat dan om beeldverificatie en/of geluidsverificatie via respectievelijk camera's en/of microfoons, in en om het risicoadres. Indien er sprake is van een patroon van alarmen (meerdere zones in alarm), wordt dit ook beschouwd als een geverifieerd alarm en wordt politie als eerste aangestuurd.

Voor meer informatie over technische verificatiemethoden kunt u contact opnemen met MPL ACC, of met de installateur van uw alarminstallatie.

Overval

Bij een overvalmelding van een zakelijk risicoadres belt de alarmcentrale direct de politie. De procedure die de politie in het algemeen hanteert bij een overvalmelding is als volgt:

- De politie belt het object en stuurt één of meerdere auto's naar het object;
- De centralist van de politie heeft al dan niet contact met de contactpersoon van het risicoadres;
- Aan de hand van het contact worden verdere acties bepaald.
- Indien de contactpersoon van het risicoadres telefonisch meldt dat het een foutieve melding betreft, zal de politie verzoeken naar buiten te komen. Buiten treft de contactpersoon de politie aan.

In het geval van een particulier risicoadres, is directe doormelding van een overvalalarm naar de politie, alleen toegestaan, indien toestemming is gegeven door de politie in de regio van het risicoadres. Deze toestemming dient vooraf te worden aangevraagd, middels een aanvraagformulier, dat de alarmcentrale voor u kan aanleveren. Indien toestemming is gegeven, zal bij overvalmeldingen het bovengenoemde actiepatroon gehanteerd worden. Indien geen toestemming is gegeven voor directe doormelding van een overvalalarm, wordt hetzelfde actiepatroon gehanteerd als bij een sociaal alarm/hulpaanvraag (zie hieronder).

Sociaal alarm/ hulpaanvraag

Bij een hulpaanvraag wordt als eerste gebeld met het risicoadres. In overleg worden vervolgens hulpdiensten of waarschuwingsadressen gewaarschuwd. Bij geen gehoor worden de waarschuwingsadressen gebeld. Voor deze melding wordt geen politie gewaarschuwd.

Technisch alarm

Bij een technisch alarm wordt er eerst gebeld met het risicoadres. Bij geen gehoor worden de contactpersonen gebeld. Onder technisch alarm vallen alle storingen van u alarmsysteem.

Bloktijdbewaking/ tijdcontrole

De alarmcentrale kan als extra optie u alarmsysteem controleren op uit en inschakelmeldingen. Daar geeft u bloktijden voor op vanaf hoe laat iemand het pand in mag en het tijdstip dat het alarmsysteem ingeschakeld moet zijn. Hierbij zijn diverse controles mogelijk.

1. Te vroeg uit

Dit is een uitschakeling in een periode waarin de alarminstallatie, of een bepaalde sectie van de alarminstallatie, nog ingeschakeld moet staan. Is de melding binnen 10 minuten voor de opgegeven uitschakeltijd, dan wordt de melding zonder contact door de alarmcentrale afgehandeld. In alle andere wordt direct contact opgenomen met het risicoadres. Bij geen gehoor worden de waarschuwingsadressen gebeld.

2. Te laat in

Dit betekent dat de alarminstallatie, of een bepaalde sectie van de alarminstallatie, nog niet is ingeschakeld, terwijl deze ingeschakeld zou moeten zijn. Er wordt direct contact opgenomen met het risicoadres. Bij geen gehoor worden de waarschuwingsadressen gebeld.

3. Te laat uit

Dit betekent dat de alarminstallatie, of een bepaalde sectie van de alarminstallatie, nog niet is uitgeschakeld, terwijl deze uitgeschakeld zou moeten zijn. De alarmcentrale belt bij deze melding met de waarschuwingsadressen.

4. Te vroeg in

Dit betekent dat de alarminstallatie, of een bepaalde sectie van de alarminstallatie, eerder wordt ingeschakeld, dan volgens de bloktijden was afgesproken. Is de melding binnen 10 minuten voor de opgegeven inschakeltijd, dan wordt de melding zonder contact door de alarmcentrale afgehandeld. In alle andere gevallen wordt er gebeld met de waarschuwingsadressen.

Neem wanneer u buiten de opgegeven tijden naar binnen wilt altijd eerst contact op met de meldkamer.

Uitval verbinding

Indien een gecontroleerde verbinding met de alarmcentrale is verbroken, belt de alarmcentrale tijdens kantoortijden met het risicoadres. Bij geen gehoor worden de waarschuwingsadressen gebeld. Buiten kantoortijden wordt er direct naar de waarschuwingsadressen gebeld.

Een contactpersoon zou de verbinding moeten herstellen doormiddel van een reset of de installateur te informeren.

Uitblijven testmelding

Enmaal in de 24 uur verstuurd het alarmsysteem een testmelding naar de meldkamer. De meldkamer controleert elke 25 uur of de testmelding is binnengekomen. Indien de testmelding uitblijft neemt de meldkamer eerst contact op met het risicoadres en bij geen gehoor worden de opgegeven contactpersonen ingelicht.

Bij contact kunt u proberen samen met de meldkamer een proefalarm te maken. Indien de melding dan binnenkomt, kan je de melding zien als een herstelmelding. Als dit niet gebeurt kan de klant de installateur inlichten.

Afwijkende afspraken

Het is altijd mogelijk om af te wijken van de hierboven genoemde standaardprocedures. Wanneer er afspraken zijn gemaakt over het protocol zijn die van kracht. De afwijkende procedures dienen schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij MPL ACC. acc@mpl.nl