

AgroAlarm

Gebbruikershandleiding versie 3.3

Datum: september 2017



Inhoud

Inleiding	3
1. AgroAlarm	4
Hardware satelliet	4
Abonnement	5
Verantwoordelijkheid gebruiker	5
2. Installatie	5
Instellingen algemeen	5
Instellen bellijst alarmopvolging.....	7
Gebruik semafoon	7
Nummers bekend in alarmcentrale	7
Volgorde van melden	7
Bereikbaarheid.....	8
Instellen SIM kaart en GPRS	8
Installeren van de SIM kaart	8
Versterken GPRS signaal	8
Installeren van SMS Assist	9
Het installeren van SMS Assist.....	9
SMS Assist testprotocol	10
SMS Assist, instellingen smartphone	10
Maximaal aantal meldingen	10
Kosten voor SMS berichten	10
Snelkoppeling op telefoon naar ingangsregistratiekaart.....	11
3. Werking in de praktijk	12
Meldingen	12
4. Gebruik meldingen	13
SMS Assist	13
Automatische melding via telefoon.....	14
4. Veiligheid.....	15
Maatregelen.....	15
Lijnbewaking	15
Testprotocol	16
Aanvang test.....	16
Controle uitval satellietschotel.....	17
Controle uitval primaire en secundaire lijn	17
5. Management informatie	17
Maandoverzicht.....	17
6. Verklaring meldingen.....	18
7. Ondersteuning bij problemen.....	18

Inleiding

Met de aanschaf van AgroAlarm® heeft u geïnvesteerd in uw bedrijfscontinuïteit. Deze installatie is gebaseerd op nieuwe innovatieve technieken waardoor een maximale betrouwbaarheid van alarmdoormelding gerealiseerd wordt. AgroAlarm is overal inzetbaar. Samen met de meldcentrale vormt AgroAlarm een totaal concept voor alarmdoormelding en –ontvangst.

De basis van het concept is een zogenaamde M2M-verbinding over de satelliet. M2M staat voor "Machine to Machine". In de komende jaren zullen uw bedrijfsprocessen steeds meer via deze technologie lopen. Bijvoorbeeld: tractoren of oogstmachines hebben in de toekomst geen bestuurder meer nodig. Deze worden dan bestuurd door een computer die real-time contact maakt met de machine en het proces bewaakt. M2M verbindingen zijn gebaseerd op diverse netwerken. Het meest voor de hand liggend is het gebruik van (mobiel) internet. Echter internet is in buitengebieden niet altijd beschikbaar, traag en niet altijd betrouwbaar. Daarom hebben we naast het standaard internet specifiek voor de agrarische kritische bedrijfsprocessen de satellietcommunicatie ontwikkeld. We werken hierin samen met partners die ieder op hun vakgebied hun sporen verdiend hebben. Daarom kunt u er op vertrouwen dat u met dit concept over de hoogste mate in betrouwbaarheid van alarmering beschikt.

Het vervolg van deze handleiding biedt u de informatie die nodig is bij het installeren en in het gebruik van AgroAlarm.






Het PinC Agro team.

1. AgroAlarm

Uw AgroAlarm is /wordt geïnstalleerd. Onderstaand leest u de informatie over de hardware, het abonnement en de installatie.

Hardware satelliet

De installatie bestaat uit hardware componenten en uit een abonnement voor de software en dataverbruik. De hardware wordt door uw installateur geleverd, geïnstalleerd en getest. De hardware bevat onderstaande onderdelen. Deze onderdelen worden ieder met een eigen handleiding geleverd. Gebruik en installatie van deze onderdelen wordt in deze handleiding verder toegelicht.

Component	Fabrikant en type	Omschrijving
	Adésys / Octalarm-IP	Afhankelijk van de gekozen uitvoering heeft uw alarmlerder 4 tot 12 alarmingangen. De alarmlerder stuurt iedere minuut een "keep alive" melding naar de alarmcentrale. Zo wordt continue uw verbinding bewaakt. Per alarmingang zijn diverse maatwerk instellingen te maken. Raadpleeg hiervoor de handleiding van de melder of bespreek dit met uw dealer.
	Adésys / UPS AU-023	Op deze voorziening wordt het satellietmodem aangesloten. Bij stroomuitval blijft uw alarminstallatie functioneren. Deze UPS is voorzien van een accu conditiebewaking met alarmcontact. Zo wordt de conditie van de UPS ook bewaakt door de alarmlerder. De alarmlerder beschikt standaard over een UPS. De alarmlerder <u>mag niet</u> op de UPS worden aangesloten. Anders wordt stroomuitval niet gemeld.
	Hughes 9502 BGAN M2M Terminal	Dit modem zorgt ervoor dat alarm en herstelmeldingen via het Inmarsat Broadband Global Area Network verstuurd kunnen worden.
	Hughes, Flat panel antenna	Deze antenne staat op de satelliet gericht en verzorgt het verzenden en het ontvangen van meldingen. De satelliet is geostationair wat inhoud dat deze altijd op dezelfde plek boven de aarde hangt (afstand ca. 36.000 km).
	Antenne octalarm GSM inc.10mtr kabel en beugel	Dit is de antenne waarmee via GSM berichten verstuurd kunnen worden.

Abonnement

Het abonnement voor AgroAlarm wordt geleverd door PinC Agro en bestaat uit de volgende diensten:

- Dataverbruik via de satelliet;
- Dataverbruik back-up GPRS; (GPRS is het verzenden van data via het mobiele netwerk)
- SIM kaart voor GPRS back-up;
- Alarmmeldcentrale (Eurocross);
- SMS Assist en de inkomende berichten (SMS) vanuit meldcentrale
- Maandelijks management informatie
- Helpdesk en ondersteuning.

Verantwoordelijkheid gebruiker

Samen met de aangesloten partners doen wij ons uiterste best u met Satellietalarmering de hoogst mogelijke betrouwbaarheid van alarmmelding te garanderen. Voor het behalen van deze hoge betrouwbaarheid rust ook een zorgplicht op de gebruiker. Deze zorgplicht omvat onder andere de volgende verplichtingen:

- als eigenaar / gebruiker dient u te handelen volgens de voorschriften en/of aanwijzingen zoals deze zijn opgesteld door PinC Agro en partners.
- als eigenaar / gebruiker en/ of door hem opgegeven derden, dagelijks bereikbaar zijn voor het ontvangen van de alarmmeldingen op de door eigenaar opgegeven telefoonnummers.
- zodra u als eigenaar / gebruiker geïnformeerd wordt over het wegvallen van de verbinding tussen de meldcentrale en het vestigingsadres ('Alarmdoormelding buiten bedrijf. Controleer verbinding alarmmelder'), u de noodzakelijke organisatorische maatregelen treft om de processen op het eigen bedrijf te bewaken en schade te voorkomen totdat de verbinding is hersteld.
- als eigenaar /gebruiker verantwoordelijk bent voor het afhandelen van de ontvangen melding(en).

2. Installatie


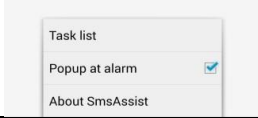
Instellingen algemeen

Al deze informatie is nodig om er voor te zorgen dat Agro alarm geïnstalleerd kan worden en blijvend zal werken. De meeste instellingen kunnen gedaan worden in het "Adésys control center".

Hiervan is een korte inleiding te vinden met alle instellingen: <http://agroalarm.nl/wp-content/uploads/2016/05/Installatiehandleiding-Octalarm-IP-AgroAlarm-Satelliet-2.1.pdf>

Daarnaast staan een aantal instellingen hieronder ook uitgeschreven.

Onderwerp	Toelichting
Instellen bellijst	Bij aanschaf van de installatie heeft u een lijst opgeven voor alarmopvolging. Bij alarmmelding wordt de personen van deze lijst in volgorde van opgave geïnformeerd. Bij wijziging van telefoonnummer of volgorde (in geval van vakantie) kan de lijst worden aangepast. Dit geldt niet voor SMS Assist. Hiervoor kunt u contact opnemen met de alarmcentrale Eurocross: personenalarmering@eurocross.nl of telefoonnummer: 071 364 1707
Code SIM kaart GPRS	De alarmmelder moet worden voorzien van een SIM kaart. Deze is per post toegestuurd. Voor het installeren van de SIM kaart worden de volgende codes gevraagd bij het configureren van de Adésys melder: <u>Pincode</u> : niets invullen. De SIM kaart is niet voorzien van een pincode <u>APN code Tele2</u> : m2m.tele2.com

<p>Verlies Ethernet en instellen van bloktijden</p>	<p>Bij uitval van de satellietverbinding neemt de GPRS verbinding het automatisch over. Duurt dit langer dan 2 uur, wordt er een bericht gestuurd. "Ethernet verloren". Op dit moment heeft de back-up (GPRS) de functie overgenomen. Zolang deze verbinding actief is, is kennisgeving niet strikt noodzakelijk. In de alarmmelder moet worden ingesteld dat deze specifieke melding tussen bijvoorbeeld 23.00 uur en 8.00 uur wordt geblokkeerd. U wordt dan niet onnodig gewekt. Onderzoek bij melding of de primaire lijn intussen is hersteld. Raadpleeg hierbij de melding op de link: www.agroalarm.nl/gebruikersinformatie</p>
<p>Verlies GSM netwerk en instellen van bloktijden</p>	<p>Bij het wegvallen van de verbinding met de GSM zendmast (GPRS verbinding) verstuurd de alarmmelder een bericht. Bij de instelling van dit alarm moet een vertraging van 900 seconden worden ingesteld. Daarnaast moet net als bij "Ethernet verloren" de actielijst UMO (UMO is de meldcentrale) bij dit alarm worden ingesteld. Op deze wijze wordt voorkomen dat de gebruiker s nachts onnodig wordt gewekt.</p>
<p>Accepteren en weigeren van een alarm- of herstelmelding</p>	<p><u>SMS Assist</u>: open het bericht door in de app SMS Assist op het bericht te klikken. Druk vervolgens op de knop "Accept" voor accepteren en "Refuse" voor weigeren van het alarm. <u>Automatisch spraakbericht</u>: Luister het bericht uit Toets voor Accepteren: 1*0 Toets voor Weigeren: 2*</p>
<p>Instellen SMS Assist</p>	<p>Bij aanschaf heeft u een e-mail gehad met als bijlage een apk-bestand. Installeer de software 'SmsAssist 2.xx.apk' op uw Android telefoon. Mogelijk dat u bij instelling toestemming moet geven voor het installeren van de app. Bij de apps staat nu het volgende icoon verplaatst deze voor het gemak naar het beginscherm / hoofdscherm. </p> <p>Open de app. Activeer het pull down menu (die verschilt per telefoon).</p> <p>Vink de functie 'Popup at alarm' aan.</p> <p>Sluit de app SMS Assist af.</p> 
	<p>Ga naar de berichten inbox (SMS). Verstuur het bericht agroalarmconfig naar telefoonnummer: 06 53 61 21 07. Sluit af. Wacht totdat er een SMS binnenkomt. Wacht totdat SMS Assist automatisch opent. Klik in de app op de melding. U krijgt het bericht 'new configuration saved' SMS Assist is nu klaar voor gebruik. Voor het gebruik kan het nodig zijn om aanpassingen te doen in de instellingen van de telefoon.</p>
<p>Opvragen alarmhistorie in SMS Assist</p>	<p>Open de app SMS Assist. Activeer het "pulldown" menu. Dit kan per type telefoon verschillen. Klik in de lijst "History list" aan.</p> <p>Om weer terug te gaan naar de taaklijst. Activeer het "pulldown" menu en klik op "Task list"</p>
<p>Snelkoppeling op hoofdscherm smartphone met overzicht ingangen</p>	<p>Met ES File Explorer (App op smartphone) kun je eenvoudig een snelkoppeling maken naar de ingangregistratiekaart. Op deze manier heb je altijd het overzicht van de ingangen bij de hand. Voor deze instelling is een aparte handleiding: http://www.agroalarm.nl/wp-content/uploads/2017/09/Smartphone-tips-3.pdf</p>

Instellen bellijst alarmopvolging

Bij het bestellen van de installatie heeft samen met uw dealer een lijst opgesteld met telefoonnummers. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen telefoonnummers die gebruik maken van de SMS-Assist (maximaal 3) en telefoonnummers die worden gebeld. Bij gebruik van SMS Assist worden deze nummers altijd als eerste benaderd. SMS Assist werkt alleen op een smartphone met Android besturing. Lees meer over Gebruik meldingen. Bij de telefoonnummers kunt de telefoonnummers opgeven van de personen die achtereenvolgens bij geen bereik / gehoor geïnformeerd worden. **Let op! Maak hierbij gebruik van mobiele nummers (verschillende providers) en vaste telefoonnummers.** Op deze wijze vergroot u uw bereikbaarheid. Ook is het mogelijk het nummer van een semafoon op te geven. De lijst om nummers op te geven is te vinden op Agro alarm maar ook op de volgende link: <http://www.agroalarm.nl/wp-content/uploads/2017/07/Wijzigingformulier-bellijst.doc>

Gebruik semafoon

Bij een semafoon kan een alarmmelding wel afgeleverd worden, maar u kunt deze melding niet bevestigen. Het semafoonnummer kan niet opgenomen worden in de SMS- en automatische bellijst (telefoon/AHC). Het moet worden opgenomen in de bellijst voor de centralist. Dit nummer moet in de eerste regel van de bellijst van centralist worden opgenomen ("Bestelformulier satellietalarmering / bellijst"). <http://www.agroalarm.nl/wp-content/uploads/2017/07/Wijzigingformulier-bellijst.doc>

Nummers bekend in alarmcentrale

De door u opgegeven nummers worden bij aanvang van het abonnement geprogrammeerd in de alarmcentrale van Eurocross. Dat wordt in de volgorde gedaan zoals door u is opgegeven. Als er nummers wijzigen of als u de volgorde van de nummers wilt wijzigen dan kunt u contact opnemen met Eurocross. E-mail: personenalarmering@eurocross.nl, telefoonnummer: 071 364 1707

Volgorde van melden

Zie ook [Werking in de praktijk](#). Volgorde van alarmmelding :

1. SMS Assist

De alarmmelding (SMS) wordt verstuurd naar het eerste GSM nummer. Wordt deze melding niet binnen 1 minuut geaccepteerd dan wordt de melding gedurende 1 minuut aangeboden aan het tweede GSM nummer en vervolgens aan nummer drie op de lijst. Bij geen acceptatie van de drie personen duurt dit maximaal 3 minuten.

2. Automatisch bellen

Bij geen acceptatie via SMS Assist wordt de melding automatisch uitgebeld.

Bij geen gebruik SMS Assist wordt direct het alarm automatisch uitgebeld.

De eerste in lijn wordt gebeld. Beantwoord deze niet de oproep, is in gesprek, of weigert de oproep wordt de volgende op de lijst gebeld etc. Is het laatste nummer gebeld dan neemt de centralist in de meldkamer de melding over.

3. Centralist meldcentrale

Wordt de melding via SMS Assist en de automatische telefonische melder niet geaccepteerd neemt een medewerker van de meldcentrale(centralist) de melding over. De centralist belt vervolgens het semafoonnummer, nogmaals de ondernemer en volgens de regiohulp, installateur of PinC Agro. De centralist belt net zo lang totdat hij iemand bereikt heeft.

Bereikbaarheid

Het is uw verantwoordelijkheid dat er altijd iemand bereikt kan worden om het alarm te ontvangen en adequaat kan optreden.

Overleg met uw installateur of dat deze bereid is als laatste op de lijst te worden vermeld. (telefoonnummer storingsdienst installateur).

Instellen SIM kaart en GPRS

De alarmmelder is voorzien van een back-up voor situaties dat de satellietverbinding niet beschikbaar is. Dit is een verbinding op basis van GPRS en wordt opgebouwd vanuit de alarmmelder. Hiervoor moet de melder worden voorzien van een SIM kaart. Vanuit het abonnement krijgt u de beschikking over een SIM kaart. Dit is een speciale kaart die automatisch verbinding maakt met de provider die op locatie het sterkste signaal biedt. Ook het dataverbruik van de SIM kaart valt standaard binnen de omvang van het abonnement.

Installeren van de SIM kaart

De SIM kaart is niet voorzien van pincode. Bij installatie moet in de Adésys melder de volgende APN code worden opgegeven: APN code Tele2: m2m.tele2.com

Versterken GPRS signaal

Voor een sterke GPRS verbinding is het belangrijk dat de alarmmelder wordt voorzien van een externe antenne. Deze antenne dient buiten het gebouw te worden gemonteerd. Bij voorkeur zodanig dat er geen belemmeringen tussen de antenne en GSM mast staan. Met behulp van gratis apps kan de dichtstbijzijnde GSM mast of de mast met het sterkste signaal eenvoudig worden gevonden. De antenneversterker van Adésys hoeft niet gericht te worden in de richting van de GSM mast. Het verdient wel de voorkeur dat het signaal op korte afstand van de antenne niet wordt geblokkeerd door een constructie.

Voorbeelden van apps voor het bepalen van de dichtstbijzijnde GSM mast en sterkte van signaal.

Apple

No signal app:

<https://itunes.apple.com/nl/app/no-signal/id366168900?mt=8>

Bad signal:

<https://itunes.apple.com/nl/app/badsignal/id510509736?mt=8>

Android

No signal Alert:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.smartandroidapps.missedcall&hl=n>

OpenSignal:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.staircase3.opensignal&hl=en>

Installeren van SMS Assist

Met SMS Assist kunt u eenvoudig meldingen afhandelen en houdt u overzicht op de laatste 25 meldingen. In plaats van het luisteren naar een gesproken bericht, zoals bij de automatische telefonische afhandeling, kan het bericht worden uitgelezen en geaccepteerd worden. Ook stelt SMS Assist de meldcentrale in staat om in korte tijd veel meldingen te kunnen doen. Denk bijvoorbeeld aan regionale stroomuitval.

SMS Assist is beschikbaar voor smartphones die gebruik maken van het besturingssysteem Android (minimaal versie 4.0). Voor de Iphone is nog geen SMS Assist beschikbaar. Dit komt omdat Apple het niet toelaat om inkomende berichten op de telefoon te bewerken. Voor Windows is gezien het beperkte marktaandeel geen applicatie ontwikkeld.

Door specifieke instellingen van de fabrikant (configuraties) kan de werking van SMS Assist per telefoon iets afwijken. Hierover kunt u meer lezen in het hoofdstuk '[SMS Assist, instellingen smartphone](#)'. In de onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de smartphones die met goed resultaat bij het testen zijn gebruikt.

Samsung Galaxy S5	Huawei Ascend P6
Samsung Galaxy S4 mini	HTC One M8
Samsung Galaxy S3	
Samsung Galaxy S4	
LG Nexus 5	

Tabel: overzicht smartphones geschikt voor SMS Assist

Wij sturen de app SMS Assist per e-mail toe. Het is daarvoor van belang dat u op uw smartphone email kunt ontvangen. Uw dealer heeft bij de bestelling van het abonnement aangegeven dat u gebruik wil maken van SMS Assist. Na ontvangst van deze bestelling krijgt u van ons een e-mail waarin beschreven staat hoe u SMS Assist op uw telefoon kan installeren. Heeft u deze e-mail niet ontvangen en wilt u toch gebruik maken van SMS Assist, stuur dan een e-mail met uw verzoek naar info@pincagro.nl.

Het installeren van SMS Assist

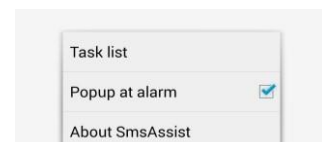
Installeer SMS Assist door de e-mail te openen en de bijlage te installeren.

Na installatie staat het AgroAlarm icoon (zie afbeelding 2) op uw telefoon tussen de geïnstalleerde apps. Plaats het AgroAlarm icoon op het hoofdscherm van uw telefoon. U kunt het dan snel raadplegen. Open de app door op het icoon AgroAlarm te "klikken".



Afbeelding 2, icoon AgroAlarm

Open in de app het pulldown menu. Hoe? Dit is afhankelijk van het type telefoon. Zet een vinkje achter "popup at alarm". Met deze functie komt het scherm van SMS Assist automatisch in beeld bij een melding.



Sluit de App af en ga naar het berichtenmenu op uw telefoon om een SMS aan te maken. Stuur een SMS met het volgende bericht: '**agroalarmconfig**' naar het nummer **0653612107**.

Na enkele seconden komt een SMS bericht binnen waarna SMS Assist na enkele seconden automatisch geopend wordt en begint te rinkelen. Als dit niet gebeurt, moeten waarschijnlijk de instellingen van de telefoon worden aangepast. Zie paragraaf '[SMS Assist, instellingen smartphone](#)'. Klik in de app op de melding (deze stopt dan met rinkelen). Vervolgens verschijnt een bericht "new configuration saved". SMS Assist is nu geïnstalleerd en klaar voor gebruik. Voer bovenstaande achtereenvolgens uit bij de andere toestellen die gebruik gaan maken van SMS Assist. Dit is niet verplicht. SMS Assist kan naar wens van gebruiker bij 1,2, of 3 telefoons geïnstalleerd worden.

SMS Assist testprotocol

Na installatie van SMS Assist moet deze worden getest op de juiste werking. Het testprotocol is te vinden in [Testprotocol](#).

SMS Assist, instellingen smartphone

De beltoon van SMS Assist wordt gegenereerd vanuit het notificatie systeem van uw telefoon. Stel het volume in op maximaal niveau en pas eventueel de toonsoort aan. Omdat de melding niet vanuit een telefoonoproep plaatsvindt, zal de trilfunctie bij de meeste telefoons niet werken. Staat het volume nog te zacht? Er zijn diverse gratis apps te downloaden waarmee het geluid kan worden verhoogd.

Maximaal aantal meldingen

SMS Assist geeft steeds een overzicht van de laatste 25 berichten. Deze meldingen vindt u terug in de "history list". Deze lijst is te benaderen in de app door het pulldown menu te openen.

Hoe? Dit kan verschillen per type telefoon. HTC, sterretjes rechtsboven. Samsung kop linksonder. U kunt hierin zien welke meldingen er zijn geweest, wanneer, en wie de melding heeft aangenomen of geweigerd.

In de algemene berichten inbox SMS blijven alle tekstberichten staan. Afhankelijk van het type telefoon kan de inbox tot een bepaald aantal berichten zijn gemaximeerd. Dit aantal kan bij instellingen zo nodig worden verhoogd. Afhankelijk van het type telefoon moeten deze berichten regelmatig worden gewist of kan voor een instelling worden gekozen dat bij het bereiken van het maximaal aantal berichten de oudste berichten automatisch wordt geleegd.

Kosten voor SMS berichten

Alle SMS berichten die vanuit de centrale worden verzonden zitten in het jaarabonnement. De SMS berichten die worden verzonden vanuit de telefoon van de gebruiker (acceptatie of weigeren van het alarm- of herstelmelding) zijn voor rekening van de gebruiker.

Belangrijke tip!

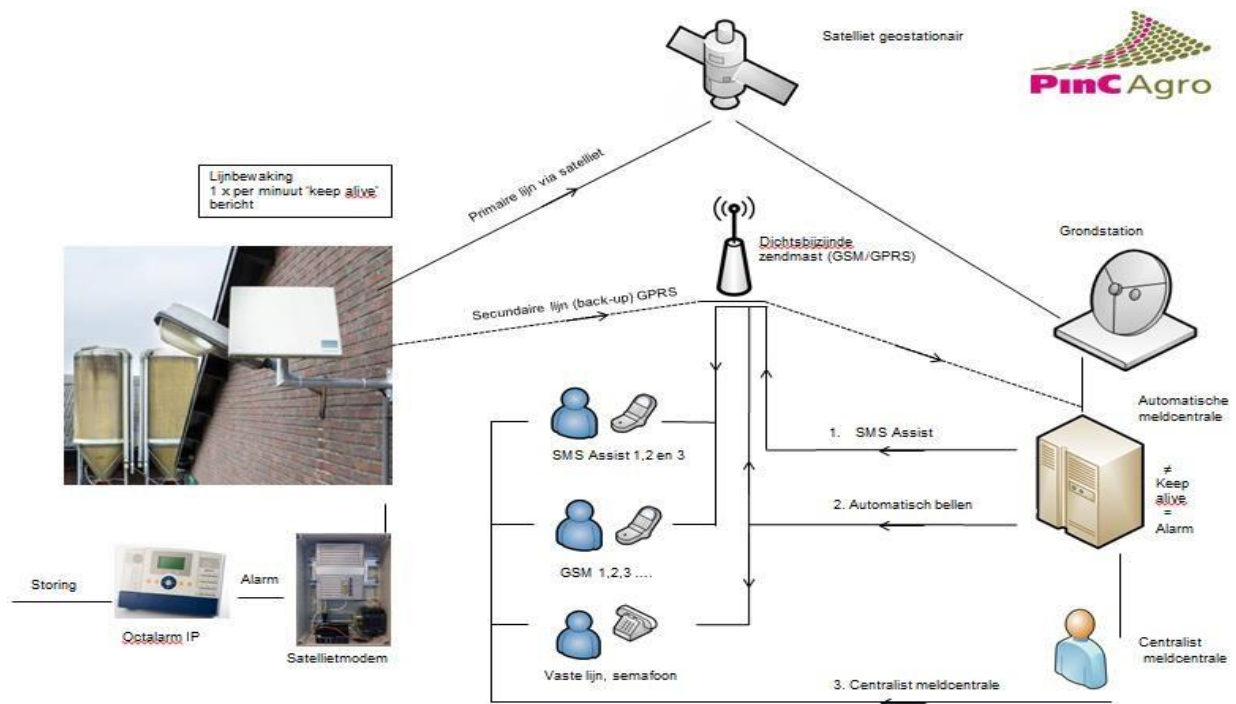
Het is belangrijk de belbundel bij uw provider uit te breiden met een SMS bundel. De kosten voor een sms bedragen op dit moment ca. 1 cent per bericht. Dit kan verschillen per provider en is mede afhankelijk van de grootte van de bundel. Maak hierbij een goede afweging over aantal te verwachten alarmmeldingen per maand. Door bijvoorbeeld bij het voeralarm een vertraging op te nemen kan het aantal melding drastisch worden verminderd.

Snelkoppeling op telefoon naar ingangsregistratiekaart

Om de dataverkeer te beperken hebben we er voor gekozen om niet de omschrijving van de ingangen mee te sturen. Zeker in de beginperiode kan dit lastig zijn. Advies om de ingangsregistratiekaart in de telefoon op te slaan en hiervan een snelkoppeling maken. Op die manier heb je altijd het overzicht van de ingangen snel bij de hand.

Hoe kun je dit doen? Bijvoorbeeld met ES File Explorer. Download deze app uit de Play Store. Stuur jezelf een e-mail met de ingangsregistratiekaart. Sla deze op in de telefoon. Zoek vanuit ES File Explorer de ingangsregistratiekaart. Selecteer het document door deze langdurig aan te klikken. Er verschijnt een vinkje in het logo van het document. Druk vervolgens op instellingen en kies voor toevoegen aan startscherm. Hiervoor is ook een aparte handleiding: <http://agroalarm.nl/wp-content/uploads/2016/03/Smartphone-tips.pdf>

3. Werking in de praktijk



Met AgroAlarm beschikt u over een alarmsysteem voor de agrarische sector met de hoogste betrouwbaarheid. Hoe werkt AgroAlarm? In bovenstaand plaatje is de werking met gebruik van de satelliet schematisch weergegeven.

Meldingen

Een storing in één van uw bedrijfsprocessen wordt in de praktijk als volgt aan u gemeld:

1. De storing komt binnen op de Adésys alarmmelder. Deze genereert een alarmmelding.
2. De alarmmelding wordt doorgegeven aan het satellietmodem. In het geval van storing of onderhoud aan de satellietverbinding verloopt de melding via het GPRS netwerk.
3. Het satellietmodem geeft de melding via de satellietschotel, satelliet en grondstation door naar de Eurocross alarmcentrale.
4. De melding wordt automatisch door de alarmcentrale verzonden via SMS Assist, telefoon en wordt geregistreerd. Indien u geen gebruik maakt van SMS Assist (geen beschikking Android telefoon) wordt de melding direct automatisch doorgebeld via de telefoon aangeboden. Lukt het niet om de melding automatisch af te leveren dan gaat een centralist nogmaals alle nummers bellen.
5. Accepteren van de alarmmelding:
 - SMS Assist: bij een oproep opent de app vanzelf. Tik op het binnenkomende bericht en accepteer de melding door op de knop "Accept" te drukken.
 - Telefonisch: beluister het volledige alarmbericht. Accepteer het alarmbericht door een "1" in te toetsen en vervolgens op "*0" (ster+nul) om de melding af te sluiten.
6. U verhelpt de storing op uw bedrijf.
7. Indien u heeft gekozen voor de functie herstel melding ontvangt een herstel melding. Deze melding bevestigt dat de storing is verholpen en het proces op dat moment weer naar behoren functioneert. De stappen 2 t/m 5 moeten voor deze herstel melding opnieuw worden doorlopen.

4. Gebruik meldingen

De alarmmeldingen worden vanuit de centrale gemeld op basis van een vooraf op te geven telefoonlijst. De eerste persoon op de lijst wordt altijd als eerste gebeld. Is deze persoon niet bereikbaar gaat de melding door naar de volgende persoon op de lijst enz. Bij ontvangst van een alarmmelding heeft de ontvanger de keuze de melding te accepteren of te weigeren. Bij acceptatie moet de ontvanger het proces waarop de melding van toepassing is herstellen. Is men daar op dat moment niet toe in staat (bijvoorbeeld niet op bedrijf aanwezig) kan de melding worden geweigerd. De alarmmelding gaat dan door naar de eerst volgende op de telefoonlijst. Nadat het proces is hersteld (alarm is opgeheven) genereert de alarmmelder, indien voor deze functie is gekozen, een herstelmelding. De herstelmelding bevestigt dat het alarm is afgehandeld en het proces hersteld is. De functie herstelmelding is niet verplicht. **Voor urgente alarmen is het wel verplicht de alarmen binnen een tijdsinterval van 10 tot max. 30 min. blijvend te herhalen. Een herstelmelding is instellen is beschreven in de volgende link: <http://agroalarm.nl/wp-content/uploads/2016/05/Installatiehandleiding-Octalarm-IP-AgroAlarm-Satelliet-2.1.pdf>**

De alarmmeldingen worden vanuit de meldcentrale automatisch verstuurd via SMS Assist en per telefoon. Voor maximaal gebruiksgemak adviseren wij u gebruik te maken van SMS Assist. Dit vereist wel het gebruik van een smartphone met een Android besturingssysteem. Voor andere besturingssystemen zoals IOS van Apple is SMS Assist niet beschikbaar.

SMS Assist

Er kunnen maximaal 3 telefoonnummers worden opgenomen in SMS Assist. Meldingen worden als eerst dmv SMS Assist verzonden, tenzij er geen gebruik wordt gemaakt van SMS Assist. Dan wordt de melding direct automatisch per telefoon uitgebeld. Indien bij gebruik SMS Assist geen ontvangst wordt bevestigd wordt overgeschakeld naar automatisch bellen.

U wilt:	U leest:	U toetst op uw telefoon:
Een alarm- of herstelmelding accepteren	“Hoofdalarm (Ingang 4) at Dellaertweg 4 Reply “OK CLOSE 4” to accept this call. Reply “Refuse 4”to refuse	Toets in het scherm van SMS Assist bij melding op dit inkomende bericht. U krijgt vervolgens een scherm met de op de knop “OKClose” en “refuse”. Kies voor “Okclose”
Een alarm- of herstelmelding weigeren	“Hoofdalarm (Ingang 4) at Dellaertweg 4 Reply “OK CLOSE 4” to accept this call. Reply “Refuse 4”to refuse	Toets in het scherm van SMS Assist bij melding op dit inkomende bericht. U krijgt vervolgens een scherm met de op de knop “OKClose” en “refuse”. Kies voor “Refuse”
Een alarm nalezen		Ga in de app van SMS Assist naar ‘History List’ (open menu in app)

Automatische melding via telefoon

Een automatische telefoonmelding (alarm of herstel) bevat de volgende informatie (in deze volgorde):

- “Hoofdalarm ingang x”
- Uw naam en (afhankelijk van keuze)
- Het adres van de alarmlocatie (afhankelijk van keuze)

U kunt de melding op onderstaande wijze accepteren of weigeren:

U wilt:	U hoort:	U toetst op uw telefoon:	U wacht:
Een alarm- of herstelmelding accepteren	“Toets 1 als u contact gaat opnemen.....Toets 2 als u <u>geen</u> contact gaat opnemen”	“1” en vervolgens om af te sluiten “*0”	Totdat de verbinding automatisch verbroken wordt
Een alarm- of herstelmelding weigeren	“Toets 1 als u contact gaat opnemen.....Toets 2 als u <u>geen</u> contact gaat opnemen”	“2” en vervolgens “*”	Totdat de verbinding automatisch verbroken wordt.
Een alarm- of herstelmelding nogmaals horen		U toetst niets. De melding wordt dan herhaald.	

4. Veiligheid

Maatregelen

Er zijn een aantal maatregelen genomen om te garanderen dat de alarmmeldingen verzonden worden en aankomen. Deze maatregelen staan hieronder puntsgewijs beschreven.

- De alarmmelder stuurt iedere minuut een “keep alive” melding via de satelliet naar de alarmcentrale. Hiermee realiseren we een lijnbewaking.
- Het grondstation voor ontvangst van de berichten vanaf de satelliet bevindt zich in Burum (Friesland) en Italië. Hiermee beschikt de primaire lijn over een uitwijkmogelijkheid voor ontvangst vanaf de satelliet.
- De beschikbaarheid van de satelliet wordt 24/7 door het Network Control Center bewaakt.
- In geval van een probleem met de satelliet kan men uitwijken naar een andere satelliet.
- Als de “keep alive” melding niet via het satellietnetwerk bevestigd wordt, dan schakelt de Adésys melder automatisch over op het GPRS netwerk. Ook deze lijn wordt continu bewaakt dmv ‘keep alive’ meldingen.
- Als de stroom op uw bedrijf uitvalt, zorgt de ingebouwde UPS (noodstroom) dat de alarmmelder en het satellietmodem blijven functioneren. Er wordt een alarmmelding verstuurd met de melding ‘stroomuitval’.
- De UPS wordt continu bewaakt door de alarmmelder. Dus een kapotte of lege UPS wordt direct aan u gemeld.
- De meldcentrale (Eurocross) is gestationeerd in Leiden. Ontvangst van meldingen is gewaarborgd door aansluiting met een dubbele glasvezelkabel aan weerszijde van gebouw. In het geval van een calamiteit (bv ontruiming van gebouw) kan snel worden uitgeweken naar een andere locatie.
- De Eurocross alarmcentrale heeft een eigen noodstroomvoorziening die bij stroomuitval de werking van de centrale garandeert.
- De Eurocross alarmcentrale is 24/7 bemand.
- Meldingen worden in eerste instantie automatisch aangeboden via SMS en of telefoon en semafoon. Als de melding niet wordt bevestigd wordt de melding overgenomen door een medewerker van de alarmcentrale. Deze probeert zo lang als nodig een hulpverlener aan de hand van de door gebruiker opgegeven telefoonlijst te bereiken.

Lijnbewaking

De verbinding tussen uw bedrijf en de alarmcentrale wordt iedere minuut getest. Dit wordt gedaan met een zogenaamde “keep alive” melding. Dit gebeurt geheel automatisch en vindt op de achtergrond plaats. Als een “keep alive” melding door de alarmcentrale niet wordt bevestigd dan gaat de alarmmelder iedere 10 seconden een “keep alive” melding versturen. Na ca. 3,5 min. schakelt de alarmmelder automatisch over naar GPRS. De ‘keep alive’ meldingen worden nu via de GPRS verbinding verzonden. Indien de meldcentrale langer dan 5 minuten geen ‘keep alive’ melding ontvangt wordt de gebruiker hiervan in kennis gesteld met de melding “Alarmdoormelding buiten bedrijf. Controleer verbinding alarmmelder”.

Op dat moment is er geen verbinding en worden eventuele alarmen niet doorgegeven. U dient zelf maatregelen te treffen om de kritische processen te volgen. Zorg bijvoorbeeld dat u op het bedrijf bent in het bereik van de sirene (zorg er voor dat deze is geïnstalleerd en eenvoudig aan en uit kan worden geschakeld.)

Na 10 minuten controleert de alarmmelder of de satellietverbinding weer beschikbaar is. Indien beschikbaar schakelt deze automatisch terug naar deze primaire verbinding.

Wanneer de verbinding met de satelliet langer dan 2 uur niet beschikbaar is genereert het systeem een melding "Ethernet verloren". Deze melding kan indien gewenst tussen in te stellen uren worden geblokkeerd. Zo voorkomt u dat u 's-nacht onnodig wordt gewekt. Bij ontvangst van deze melding werkt het systeem op de secundaire lijn. Het is belangrijk te onderzoeken waarom de primaire lijn niet beschikbaar is. Raadpleeg hierbij de site: www.agroalarm.nl/gebruikersinformatie

Testprotocol

Na de installatie dient het systeem te worden gecontroleerd op de juiste werking. Dit doet u door het onderstaande protocol te doorlopen. Voor een vlot verloop van de test is het handig als de telefoons die in SMS Assist en bellijst zijn opgenomen binnen handbereik zijn.

Aanvang test

Het systeem is volledig geïnstalleerd. Instellingen Adésys melder zijn al uitgevoerd. Maak vanaf de melder steeds een testalarm. Controleer ook in de 'history list' van SMS Assist of de melding juist worden geregistreerd. CP staat voor contactpersoon.

1	Contactpersoon (CP)1 ontvangt en accepteert SMS melding: Controle of informatie correct is (juiste CP en alarmpoort)	
2	CP 1 weigert SMS melding: meldingen moet bij CP 2 binnenkomen die accepteert: Controle of informatie correct is (juiste CP en alarmpoort)	
3	CP 1 laat time-out verlopen, CP 2 weigert, SMS moet binnenkomen bij CP 3 die accepteert: Controleer of de informatie correct is (juiste CP en alarmpoort). CP 1 en 2 moeten in de <i>history list</i> het proces kunnen volgen.	
4	CP 1 weigert, CP 2 en CP 3 laten time out verlopen. Melding komt nu per telefoon bij CP 1 binnen. CP 1 accepteert de melding met 1*0 . Komt de meldtekst overeen met de opgave (alleen naam, of naam en adres).	
5	De installateur maakt via meldsysteem gelijktijdig 2 meldingen: Beide meldingen moeten op de SMS module van CP 1 correct binnenkomen (met juiste informatie).	
6	Als alle CP's weigeren SMS oproep, alle CP's weigeren telefonische oproep, Alarmmelding moet via een medewerker van de alarmcentrale gemeld worden. Controle op ontvangst telefoon medewerker alarmcentrale.	

Controle uitval satellietschotel

Verwijder de UTP netwerkkabel uit de alarmmelder. Op dit moment moet de melder automatisch overgaan op GPRS. (De melder maakt van deze uitval pas na 2 uur een melding. Door instelling van blokuren moet deze melding tussen 22.00 en 8.00 uur worden onderdrukt).

1	Maak ca. 4 minuten na het verwijderen van de UTP netwerkkabel een alarm (systeem heeft even tijd nodig om over te schakelen op GPRS). Contactpersoon (CP)1 ontvangt en accepteert SMS melding: Controle of informatie correct is (juiste CP en alarmpoort).	
---	---	--

Controle uitval primaire en secundaire lijn

Simuleer uitval van de verbinding met de meldkamer door de UTP netwerkkabel los te maken en de simkaart te verwijderen. Na ca. 5 a 6 minuten dient CP1 geïnformeerd te worden.

1	Contactpersoon (CP)1 ontvangt en accepteert de SMS melding: Controleer of de informatie correct is (storing stalalarm communicatie) (deze melding wordt nog aangepast).	
2	Sluit alle verbindingen weer aan. CP 1 ontvangt een herstelmelding: "Herstel stalalarm communicatie" (deze melding wordt nog aangepast).	
3	Maak een alarm. SMS CP 1, 2 en 3 weigeren. Alle telefonische oproepen worden geweigerd of niet beantwoord. Centralist neemt contact met CP 1.	

Na het met succes doorlopen van dit protocol is de installatie klaar voor gebruik.

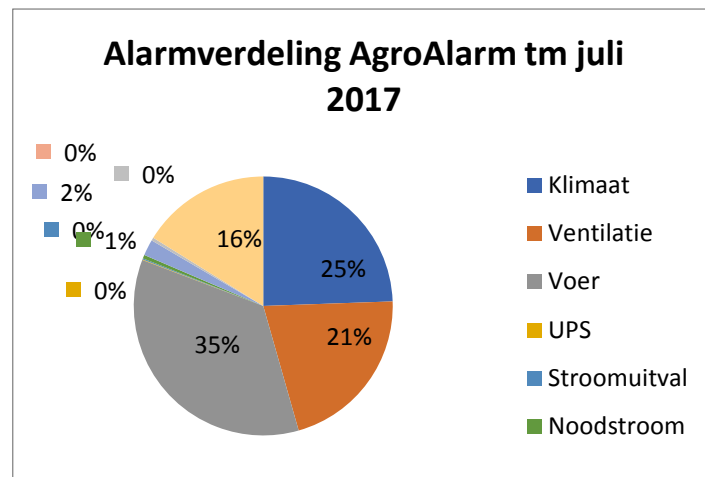
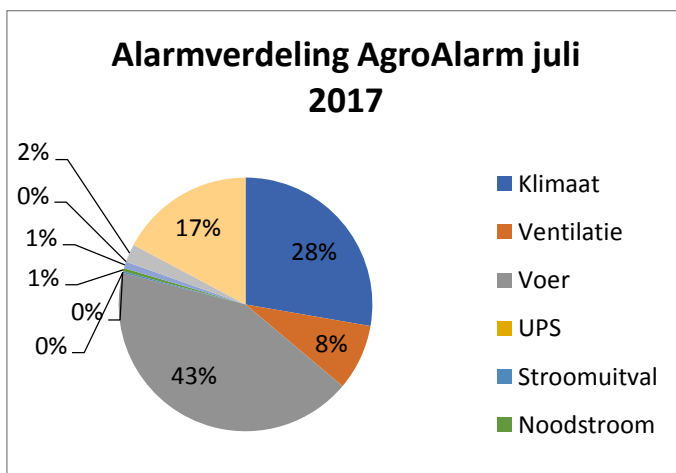
5. Management informatie

Maandoverzicht

Er is een mogelijkheid om elke maand per e-mail een persoonlijk maandoverzicht van alle meldingen te ontvangen. Hierdoor kunt u zien welke meldingen het meest voorkomen en hier mogelijk actie op ondernemen.

Daarnaast kunt u ook het totaal aantal meldingen zien op de verschillende gebieden; Klimaat, Ventilatie, Voer, UPS, Stroomuitval, Noodstroom, Brand, Inbraak, Apparatuur en Divers. Hieronder zijn twee voorbeelden van de overzichten die maandelijks op de website van agroalarm worden gepubliceerd. De maandelijks overzichten zijn te vinden op:

<http://www.agroalarm.nl/maandoverzicht/>



6. Verklaring meldingen

Voor onduidelijke en onbekenden meldingen raadpleeg:

<http://agroalarm.nl/wp-content/uploads/2015/09/overzicht-alarmmelding-voor-website.pdf>

7. Ondersteuning bij problemen

In het geval van problemen met uw satellietalarmering dient u eerst contact op te nemen met uw dealer / installateur. Voor contactgegevens zie de ingangregistratiekaart nabij de alarmmelder of raadpleeg de website www.agroalarm.nl

Kan uw installateur het probleem niet oplossen dan kunt u contact opnemen met PinC Agro.
Telefoonnummer: **088 462 12 12**.

Voor noodgevallen onderstaand de gegevens van partners van AgroAlarm

Bedrijf	Contactpersoon algemeen en achtervang	Contactpersoon storingen en achtervang	Verantwoordelijk voor
Adésys B.V. Molenweer 4 2291 NR WATERINGEN (0174) 296 389	Johan Vreugdenhil Johan@adesys.nl	Helpdesk (0174) 29 63 89	Alarmmelder
Network Innovations B.V. Dorpstraat 173 5504 HE VELDHOVEN (040) 295 3001		Theo Kersten theo.kersten@networkinv.com 040 295 3001	Satellietmodem Satellietschotel
Inmarsat	Verloopt via Netw Inno.	Theo Kersten theo.kersten@networkinv.com 040 295 3001	Satellietverbinding Satelliet Satellietgrondstation
Eurocross Dellaertweg 1 2316 WZ LEIDEN (071) 36 41 333		Jan Joling personenalarmering@eurocross.nl	Alarmcentrale (UMO) Centralisten Onderdrukken alarmering
Verklizan B.V. Stationspark 500 3360 AG SLIEDRECHT (0184) 42 18 18	Verloopt via Eurocross	Jan Joling	Alarmcentrale (UMO)