

Prestation canal de télésurveillance

Descriptif de l'offre assurée par une société de télésurveillance accréditée APSAD P3, mandatée par NEOSAFE :

- Le Prestataire exécute ses prestations dans le cadre d'une obligation de moyen au sens de la jurisprudence, au regard notamment des éléments externes tels que la Couverture et les liaisons téléphoniques dont le Prestataire ne peut détenir la maîtrise.
- Le Prestataire assure la télésurveillance des PTI 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
Le Prestataire bénéficie d'un délai de soixante douze (72) heures pour débiter la prestation (date de mise en service).
- Les consignes de télésurveillance sont saisies par le client via son interface Web dédiée et sont sauvegardées sur les serveurs de NEOSAFE.
Elles sont modifiables à tout moment.
Elles seront prises en compte par le télésurveilleur dans un délai maximum de 15 minutes après l'enregistrement initial de ces dernières.
- Le client fait figurer dans les consignes, le nom de l'utilisateur et le numéro de téléphone du dispositif PTI. Il renseigne par ailleurs les noms et numéros de téléphone d'au moins deux et au plus cinq personnes susceptibles de collaborer dans le traitement des alarmes et déclare avoir informé les personnes référencées dans les consignes des mesures éventuelles qu'elles sont tenues d'appliquer.
- Les alarmes envoyées sont notamment l'appel d'urgence (alarme SOS), la détection de chute, l'absence de mouvement (l'immobilité) et le défaut sur sécurité positive (erreur timer).
- En cas de réception d'une alarme, le Prestataire réalise un contre-appel sur le PTI.
L'utilisateur doit indiquer son mot de passe (option) et préciser l'objet de l'alarme.
- En cas d'absence de réponse, de réponse erronée ou d'alerte avérée, le Prestataire appelle les numéros renseignés par le client dans les consignes et procède à la géolocalisation du dispositif PTI.
Les appels s'opèrent suivant l'ordre défini par le client. La mission du Prestataire sera réputée terminée dès lors qu'il aura réussi à joindre l'une de ces personnes. En cas d'impossibilité de les joindre, le Prestataire laisse un message sur les numéros renseignés.

- Traitement d'une alarme par une écoute silencieuse : lors de l'envoi d'une alarme, le prestataire réalise un contre-appel sur le PTI (le mode haut parleur du PTI ne sera pas activé). Il procède à une écoute silencieuse (passage du micro en mode mute, pas de prise de parole de l'opérateur) de l'environnement afin de définir s'il s'agit d'une alerte avérée ou non. Dans tous les cas, le Prestataire appelle les numéros renseignés par le client dans les consignes et procède à la géolocalisation du dispositif PTI.
- Si nécessaire le Prestataire peut être amené à prévenir les services publics compétents (notamment les pompiers). Il est rappelé que l'appel aux forces de l'ordre est strictement réglementé, celui-ci pourra faire l'objet d'une facturation spécifique.
- Toute intervention du télésurveilleur fait l'objet de l'émission d'un rapport consultable et téléchargeable par le client final via son interface Web dédiée.
- NEOSAFE se réserve l'entière liberté du choix présent et à venir du ou des prestataire(s) de télésurveillance. Le ou les éventuel(s) changement de prestataire sur la période couverte au contrat ne feront l'objet d'aucune notification spécifique. Ceci étant valable tant sur la période initiale que sur toute période de reconduction contractuelle de même durée.
- Zones de couverture géographique :
 - France Métropolitaine Police / Gendarmerie / Codis
 - Guadeloupe Police / Gendarmerie / Codis
 - Martinique Police / Gendarmerie / Codis
 - La Réunion Police / Gendarmerie / Codis
 - Guyane Police / Gendarmerie / Codis
 - St Barthélemy Police / Gendarmerie / Codis
 - Mayotte Police / Gendarmerie / Codis
 - St Martin Gestion des alarmes uniquement



Solutions pour la protection des personnes et applications métiers innovantes

26/07/2016	DW	Version : V1.0.0
14/02/2018	DW	Version : V1.1.0
10/04/2018	DW	Version : V1.2.0
15/10/18	DW	Version : V1.3.0

NeoSafe

209 Rue des Sources, 38920 Crolles

Tel : 04 76 72 26 77 | contact@neosafe.fr | <https://neosafe.fr>

SAS au Capital de 4 810 € - N° Siren RCS GRENOBLE 522 997 626 - N° TVA Intracommunautaire : FR42522997626