



## FORHOLDSORDRER TIL KONTROLCENTRALER

Vejledning, Version 160415

For sikringsansvarlige og sikringsrådgivere samt brugere/ejere af automatisk indbrudsanlæg

### Introduktion

Denne vejledning er skrevet til brugere/ejere af AIA-anlæg (Automatisk Indbruds Anlæg) med overførsel til en kontrolcentral (KC). For at KC's operatør ved hvordan der skal handles, når et givent signal modtages på KC, er det nødvendigt at udfylde en forholdsordre, der angiver hvad ejer/bruger ønsker der skal ske ved en given hændelse.

I denne vejledning vil vi gennemgå indholdet af forholdsordren og forklare, hvorfor de enkelte punkter hver især er vigtige at have med.



## Indholdsfortegnelse

1. Kontrolcentralen	2
2. Indhold af forholdsordrer	2
3. Reaktioner fra kontrolcentralen	3

4. Udformning af forholdsordren	3
5. Tillægsydelse	3
Howeni Eurosafes	

### 1. Kontrolcentralen

Kontrolcentraler modtager signaler fra forskellige anlæg. Det drejer sig typisk om Automatiske Brandmelder Anlæg (ABA), AIA og tekniske anlæg (for eksempel elevatorer).

For at forsikringselskaber vil acceptere, at deres kunder benytter en given KC, skal KC godkendes af Rigspolitiet. Dermed har KC godtgjort at de opfylder basiskravne til drift af en KC. Dette indbefatter blandt andet screening af personale (straffeattest), fysisk setup (adgang gennem sluse, back-up systemer, kommunikation, alternativ placering, optagelse af telefonsamtaler) og en række andre forhold som kontrolleres, før godkendelsen gives.

Operatørerne sidder ved et skrivebord med mange skærme de overvåger. Når et signal modtages kommer det ind i alarmkøen på KC og operatørerne ekspederer dem i rækkefølge. Overfaldsalarmer er prioriterede og kommer altid først til ekspedition.

Ekspeditionen sker ved at der klikkes på signalet og et skærbillede popper op og giver detaljerede oplysninger om signalet, kunden og dennes forholdsordre. Det er disse oplysninger operatøren skal arbejde med og er der fejl eller mangler, så bliver det svært for operatøren at arbejde effektivt.

### 2. Indhold af forholdsordre

- Navn, adresse samt telefon nummer på installationsstedet (hvor skal vagt eller tekniker køre hen?).
- Åbningstid:  
Hvornår er der normalt personale tilstede. Dette giver KC indtryk af hvornår der er normal aktivitet på stedet.
- Kodeord:  
Bruges af KC til at bekræfte, at den person man taler med har tilknytning til installationen og ikke er uvedkommende. Kan være fælles eller individuelt for hver bruger.
- Navn og telefon nummer på installatør:  
Hvem udfører service på anlægget?
- Navn og telefon nummer på vagt.
- Navn og telefon nummer på kontaktpersoner.
- Oplysninger om placering af udstyr, nøglebokse, betjeningspanel, central, adgangsvej, kommunikationsprotokol (herunder om der sendes verificerede alarmer), forbikobler samt masterkode, vægterkode og teknikerkode til anlægget. (Dette hjælper vagt eller tekniker, hvis de ikke er kendt på stedet).
- Sikringsniveau (vigtigt for overholdelse af reaktionstid).
- Om der er overfaldsalarm installeret.

Med ovenstående oplysninger kan en operatør behandle et modtaget signal. Man skal være opmærksom på at KC reagerer efter nogle faste forudsætninger.



### 3. Reaktioner fra kontrolcentralen

Alarmer som modtages og umiddelbart efter 'afstillet med gyldig kode' betragtes i udgangspunktet som personalefejl, når det sker i den oplyste åbningstid eller i umiddelbar tilknytning hertil. De nedprioriterer behandlingen af signalet og afventer et opkald fra brugeren der udløste alarmen. Sker dette ikke kontaktes stedet eller en kontaktperson, så alarmen kan kvitteres i deres system.

Hvis det er aftalt at en kontaktperson altid skal give tilladelse før en vagt eller tekniker kan dirigeres til stedet, men det ikke er muligt at få kontakt til kontaktpersonen(er), så vil KC tage en beslutning og afsende vagt eller tekniker, alt efter hvad de vurderer der er behov for. KC fortsætter herefter med at få kontakt til en kontaktperson.

Hvis der kommer verificerede alarmer (alarm fra 2 eller flere uafhængige detektorer) kan KC også kontakte politiet direkte og bede dem om at køre til stedet. Politiet er ikke forpligtet til at køre på alarmen, men vurderer om de kan afse mandskab til opgaven ud fra deres almindelige prioritering af opgaver.

### 4. Udformning af forholdsordren

Udfyldelse af forholdsordren sker typisk i samarbejde med installatøren af AIA anlægget. Han kan give de tekniske oplysninger som KC har behov for og ejer/bruger oplyser data på kontaktpersoner samt ønsker til reaktion ved hændelser.

Det er vigtigt at få talt alle aspekter af forholdsordren igennem og få grundigt beskrevet hvad man forventer at KC foretager sig. Jo bedre man skriver forholdsordren, des bedre kan KC gøre sit arbejde. Oversigtstegninger for installationens omfang kan vedlægges forholdsordren og give operatøren bedre overblik og bedre mulighed for at sætte den rigtige reaktion i værk.

Det er vigtigt at man til stadighed vedligeholder oplysningerne i forholdsordren ligesom man skal vedligeholde sit AIA anlæg.

### 5. Tillægsydelser

KC kan tilbyde yderligere ydelser for ejeren af anlægget. Det er kun fantasien, teknik og økonomi som sætter begrænsninger. Det der typisk benyttes som ekstra ydelse er:

- Tilkoblingskontrol: Kontrol af om anlægget er tilkoblet på et givent tidspunkt.
- Frakoblingskontrol: Kontrol af om anlægget er frakoblet på et givent tidspunkt.

Et eksempel på anvendelse heraf:

En virksomhed har daglig arbejdstid mellem klokken 8 og 16. Man har oplyst at det kan forventes at der personale tilstede mellem klokken 7 og 18 på hverdage. Ingen aktivitet i weekenden. KC vil reagere hvis anlægget frakobles før klokken 7 og vil også reagere hvis der ikke er tilkoblet efter klokken 18. Hvem der kontaktes aftales individuelt.

En anden mulighed af kontrollen er:

- Maksimal tid for frakoblingen.

Dette kan være generelt for anlægget eller specifikt for en eller flere brugere.

Et eksempel på anvendelse heraf:

En virksomhed har et fjernlager. For at styre adgangen til stedet og undgå, at det står uovervåget i længere perioder, har man bedt om, at der maksimalt må være frakoblet i 1 time mellem kl. 7 og kl. 17. Frakobling uden for dette tidsrum skal rapporteres omgående til ejer af anlægget.

Dette kan også anvendes i forbindelse med rengøring i virksomheden, hvis dette sker når der ikke er personale til stede.

KC kan også sende daglige udskifter af loggen fra et anlæg, så man kan kontrollere hvad der er hændt.



## Howeni Eurosafe

**Denne vejledning er udarbejdet af Howeni Eurosafe med formålet, at assistere og vejlede kunder og samarbejdspartnere i valg af sikringsløsninger.**

Vi modtager meget gerne kommentarer og ideer med mere, så vi kan videreudvikle vores materialer og sikre, at de bliver så brugbare som muligt fremadrettet.

### Opdateringer

Du kan gratis få tilsendt opdateringer til vejledningen ved at kontakte Howeni Eurosafe. Vi opdaterer, når der er behov for det, og du vil kunne se et versionsnummer på forsiden.

### Ansvar og forbehold for trykfejl

Howeni Eurosafe påtager sig intet sikringsansvar i forbindelse med vejledningen. Vejledningen er udarbejdet som et projekt blandt flere interessenter, hvorfor Howeni Eurosafe ikke kan påtage sig det fulde ansvar for vejledningen samt eventuelle trykfejl.

### Standarder

De fleste professionelle sikringsprodukter testes efter internationale standarder, hvilket er optimalt for brugere og leverandører samt rådgivere, da man dermed reelt kan sammenligne produkter. Howeni Eurosafe laver oversigter over de standarder, som vi primært anvender i vores afdelinger. Standarderne er typisk udviklet af forsikringselskaber og brancheforeninger.

### Testede produkter og ISO certificering

Vi anbefaler altid produkter, der er testet og klassificeret i den udstrækning, at det er teknisk muligt, og der reelt findes standarder.

### Andre vejledninger og guides

Vi udarbejder løbende nye vejledninger og guides. De kan læses og downloades på [www.HoweniEurosafe.dk](http://www.HoweniEurosafe.dk).

### Selskabet bag

Howeni Eurosafe's overordnede mission er sikring af mennesker og værdier. Vores ambition er, at være den mest anerkendte, foretrukne og seriøse kompetencepartner for vores kunder, samarbejdspartnere og leverandører.

Howeni Eurosafe A/S er partnerbaseret. Samarbejdet mellem Howeni Eurosafe A/S og alle vores kunder er præget af personlige relationer, tillid og tryghed. Du skal kort sagt vide, at du kan stole på os. Både nu og i fremtiden – samt personligt og som virksomhed.

Vi har struktureret virksomheden i fire fokusområder for at sikre dig de bedste produkter og løsninger: Overvågning, Dokumentation, Fysisk sikring og Teknisk service. Howeni Eurosafe A/S er etableret i 1963 og har altså over 50 års erfaring med sikring og sikkerhed. Vi har langt over 20.000 kunder og har leveret over 100.000 produkter hvoraf mange fortsat anvendes. Hver eneste af vores partnere har over 15 års erfaring med sikring og forebyggelse.

Hvis du vil høre mere om Howeni Eurosafe A/S, er du meget velkommen til at se på vores websites [www.HoweniEurosafe.dk](http://www.HoweniEurosafe.dk) eller kontakte os via mail eller telefon.





# Sikring af mennesker og værdier siden 1963

---

## Howeni Eurosafe A/S

Overvågning  
Dokumentation  
Fysisk Sikring  
Teknisk Service

## Adresse

Rødager Allé 125-127  
DK-2610 Rødovre

## Showroom

Rødager Allé 125-127  
DK-2610 Rødovre

## Kontakt

[kontakt@HoweniEurosafe.dk](mailto:kontakt@HoweniEurosafe.dk)  
[www.HoweniEurosafe.dk](http://www.HoweniEurosafe.dk)