

## Правила возврата в сервисный центр извещателей движения по причине ложных тревог.

Ни один из существующих на мировом рынке извещателей движения не обладает 100% защитой от возникновения ложной тревоги.

Настоящие правила регламентируют порядок выявления ложных тревог извещателей движения, вызванных их неисправностью, для последующего возврата в сервисный центр поставщика с формулировкой «*неисправность по ложным тревогам*». В правилах не рассматриваются особенности работы извещателей и возможные внешние факторы, которые могут приводить к ложным тревогам. Данные правила применимы для проводных и радиоканальных извещателей движения, на которые распространяются гарантийные обязательства поставщика.

### Правило 1.

Убедитесь, что ложная тревога вызвана именно «проблемным» извещателем, а не приемно-контрольным прибором или другим извещателем в системе. Данное правило наиболее актуально для проводных систем охраны, так как нарушение зоны может быть вызвано неисправностями в сигнальном шлейфе, электрическими наводками или падением напряжения в цепи питания извещателя.

Не следует забывать, что многие беспроводные контрольные панели также имеют и проводные охранные шлейфы. Следует убедиться, что «проблемная» зона не является проводным шлейфом. Для беспроводных систем также необходимо удостовериться, что сигнал, поступающий на панель можно однозначно классифицировать как тревожное извещение. В некоторых случаях возможна ошибка в интерпретации контрольной панелью поступающего от извещателя сигнала. Это возможно, если версия «прошивки» контрольной панели не полностью поддерживает тип проблемного извещателя. то возможна ошибка в интерпретации контрольной панелью поступающего сигнала от извещателя. В большей мере это относится к извещателям, которые поддерживают дополнительные функции (антимаскирование, режим *antidisguise* и т.д.).

### Правило 2.

Необходимо удостовериться, что ложная тревога не вызвана выходными цепями контрольной панели или сторонним передающим оборудованием. В некоторых случаях контрольная панель может передавать извещения на ПЦН или конечному пользователю посредством сторонних передающих устройств (радиоканал, GSM, GPRS). Особенно обратите внимание на это, если стороннее передающее оборудование подключается к контрольной панели посредством встроенных выходных цепей (выходов PGM). Возможна ситуация, когда тревожное извещение передается по причине неисправности выходных цепей или кабельного соединения стороннего передающего оборудования. Если в качестве выходного устройства панели служит цифровой телефонный коммуникатор, то необходимо четко установить соответствие между событием, которое сохраняется в памяти контрольной панели и событием, которое поступает на ПЦН или Пользователю. Возможна ситуация, когда стороннее передающее оборудование (или приемное на ПЦН) некорректно интерпретирует событие, отправленное через телефонный коммуникатор.

### Правило 3.

В случае если ложные тревоги поступают от извещателя с большой частотой (1 раз в несколько минут или больше), то необходимо провести простой тест. Поместите извещатель в плотно закрытую картонную коробку (для изоляции извещателя от инфракрасного излучения) и проверьте, удалось ли устранить проблему (подразумевается, что в помещении, где находится коробка с «проблемным» извещателем нет сильных электромагнитных полей). Не забудьте выключить функцию антимаскирования, если она поддерживается моделью извещателя. Если проблема сохранится, то это однозначно будет указывать на неисправность самого извещателя.

#### Правило 4.

Следует удостовериться, что ложная тревога происходит по причине неисправности извещателя, а не ошибки в выборе места его установки или настройки. Если в системе было установлено несколько однотипных извещателей от одного производителя, а проблема с ложными тревогами выявилась только у одного, то необходимо поменять два извещателя местами. Если данная замена приведет к тому, что «хороший» извещатель не будет вызывать ложные тревоги, а «проблемный» извещатель продолжит генерировать ложные события уже на новом месте, то можно считать «проблемный» извещатель неисправным. Если же такая замена приведет к тому, что «хороший» извещатель на новом месте начнет создавать ложные тревоги, а «проблемный» наоборот перестанет, то это однозначно говорит о том, что фактор вызывающий ложные тревоги не зависит от самого извещателя, а определяется только местом установки. Далее необходимо попытаться выявить данный фактор, а если это не удастся выполнить, то извещатель следует установить в другом месте. Это самый действенный метод в выявлении фактора ложных тревог. Если на объекте был установлен только один извещатель, то его необходимо заменить на аналогичный извещатель этого производителя, который уже был ранее протестирован в схожих условиях. Фактически, компании инсталлятору необходимо иметь один «контрольный» образец (см. Примечание) для выявления неисправности извещателя, которое приводит к частым ложным тревогам. Данное положение особенно актуально для уличных извещателей.

#### Дополнение для уличных охранных извещателей движения.

Если компания, которая осуществляла монтаж уличных извещателей, выявила «неисправность извещателя по ложным тревогам» согласно правилам 1-4, она вправе выслать «проблемный» извещатель для его замены при условии, что на него распространяется гарантия. При отправке:

- В сопроводительных документах необходимо указать меры, принятые для выявления неисправности извещателя.
- Также обязательно предоставить файл журнала событий (минимум за 1 неделю), который отображает факт возникновения частых тревог по данному извещателю. Для того, чтобы события в журнале отображались с указанием даты/времени необходимо установить в контрольной панели часы и дату на момент инсталляции системы.

После получения «проблемного» извещателя Сервисный центр проведет его тестирование. Тест проводится в течение одной недели на специальной уличной площадке совместно с «контрольным» образцом сервисного центра поставщика. Если результат теста не покажет явного отклонения между работой «контрольного» и «проблемного» образца, то претензия по неисправности будет считаться необоснованной, и «проблемное» оборудование будет возвращено без замены.

**Примечание:** «Контрольный» образец для некоммерческого использования может быть предоставлен компании инсталлятора на специальных условиях.

#### «Комплексные системы безопасности» официальный дистрибутор оборудования Visonic в России.

г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 5А, строение 4, (495) 640-55-30 info@ksb.su  
г. Санкт-Петербург, ул. Литовская, дом 10 (812) 702-52-53 info@ksb.su

Приобрести оборудование Вы можете в компании «Комплексные системы безопасности» или у официальных дилеров в вашем регионе. Информация о дилерах Visonic указана на сайтах [www.visonic.ru](http://www.visonic.ru)

По вопросам сервисного обслуживания оборудования Visonic Вы можете обратиться по адресу: 194100, Санкт-Петербург, ул. Литовская, д. 10  
Тел. (812) 702- 52- 53 (54)  
E-mail: [support@ksb.su](mailto:support@ksb.su)