CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES DEL SISTEMA CENTINELA

Centinela es un completo Sistema inteligente, que tras adaptar Microprocesadores y tecnologías de comunicación moderna ha permitido proveer las funciones más avanzadas para el monitoreo de humedad relativa y temperatura ambiente.

Toma de Lecturas: Los sensores manejados por el sistema, reportará cada minuto, ante un cambio de temperatura, este reportará inmediatamente a nuestros servidores a través de internet.

Tiempo de Transporte y procesamiento: Una vez el sensor ha reportado una temperatura estable o una variación, esta es transmitida a través de internet a nuestros servidores y procesada en un tiempo no mayor a los 5 segundos, donde se determina si la lectura reportada está dentro de los parámetros normales o por el contrario es una alarma de temperatura o cualquier otro evento adverso que afecte estas condiciones.

Alarma de Temperatura: Al presentarse una alarma por fuera de los parámetros establecidos, la central de monitoreo realiza en un tiempo no mayor a 5 minutos la evaluación de los registros con el fin de accionar de manera oportuna y eficiente ante el usuario sobre dicho evento. Primero se genera un correo electrónico en automático con dicha notificación. Posterior a esto, se activa el protocolo de llamada por personal humano capacitado para el manejo de estas situaciones siendo esta grabada y monitoreada, todo esto en un tiempo no mayor a 10 minutos después de ser reportada la lectura y desde cualquier lugar del mundo las 24 horas 7 días a la semana. (Verificar documento Protocolo Servicio de llamada).

Protocolo Alarma: Si el evento de temperatura persiste por más de 2 horas se desactivarán las alarmas hasta que no sea corregido en el sitio la anomalía y tras autorización previa del cliente la cual queda soportada vía correcto electrónico sobre el automático. Esto con el fin de no generar más correos innecesarios al cliente. No se dará por contactado el usuario cuando la llamada entre a buzón de mensajes. (Verificar documento Protocolo Servicio de llamada)

Interferencia Señal: Los sensores Centinela tienen la capacidad de realizar transmisiones vía ETHERNET o WI-FI funcionan con internet y directamente conectados a la energía. La señal no se ve afectada por ondas.

Llamadas Equipo Centinela – Cliente – Equipo Centinela: Todas las llamadas son realizadas por personal humano, monitoreadas y grabadas por normas de seguridad y calidad del servicio, al momento que se le realiza la capacitación inicial al usuario deberá firmar un documento de autorización de manejo de datos.

Solicitudes: Cualquier solicitud de cambio de parámetros de los sensores, exclusión o inclusión un contacto, debe ser realizado por el cliente por correo electrónico al equipo Centinela o por la interface de internet en la sección “soporte”, el procesamiento de dichas solicitudes se llevará a cabo en un tiempo no mayor a las 24 horas.

Mantenimientos Correctivos Servidores: Ante alguna falla fortuita en nuestros servidores se dará conocimiento de ello a todos nuestros clientes vía correo electrónico y con un tiempo de interferencia no mayor a 24 horas.

Mantenimientos Hardware: Nuestros sensores de temperatura independiente de la tecnología que el cliente tenga instalada es libre de mantenimiento, ya que no contienen partes móviles las cuales sufran desgaste por su continuo uso. Sin embargo, cada que se requiera un soporte de verificación se realiza cuantas veces sea necesario.

Fallas en el sitio: Cuando el cliente presenta fallas de internet o de fluido eléctrico el sistema NO podrá transmitir las lecturas a nuestros servidores, por ello se realiza una llamada por el personal humano guiando e informando al cliente a través de un soporte técnico la verificación. En caso de no poderse dar solución vía telefónica se procede a la verificación técnica presencial en un tiempo no mayor a 48 horas.

Reinstalación: Podemos reinstalar el sistema por cambio de sede o modificación de los parámetros de red, sin ningún costo adicional.

Acceso Lecturas: Todos los usuarios podrán acceder a través de internet para consultar las lecturas reportadas del sistema desde cualquier parte del mundo las 24 horas 7 días a la semana sin tener que depender de un equipo especifico, usar programas o aplicaciones especiales y podrá hacerlo en 2 modalidades que son ingreso desde un equipo de escritorio o portátil y desde un teléfono inteligente o Tablet.

Se brinda un acceso único a cada uno de nuestros clientes a la plataforma de verificación, en esta podrán obtener servicios adicionales como:

- Verificación en tiempo real de la temperatura de sus equipos
- Registros de Lecturas los cuales podrán descargar en formato PDF y Excel.
- Graficas de Temperatura PDF y Excel
- Informes Mensuales en gráficos y listados.
- Registros de eventos de temperatura que presenten sus equipos
- Promedios de temperatura logrando evidenciar máximas y mínimas.

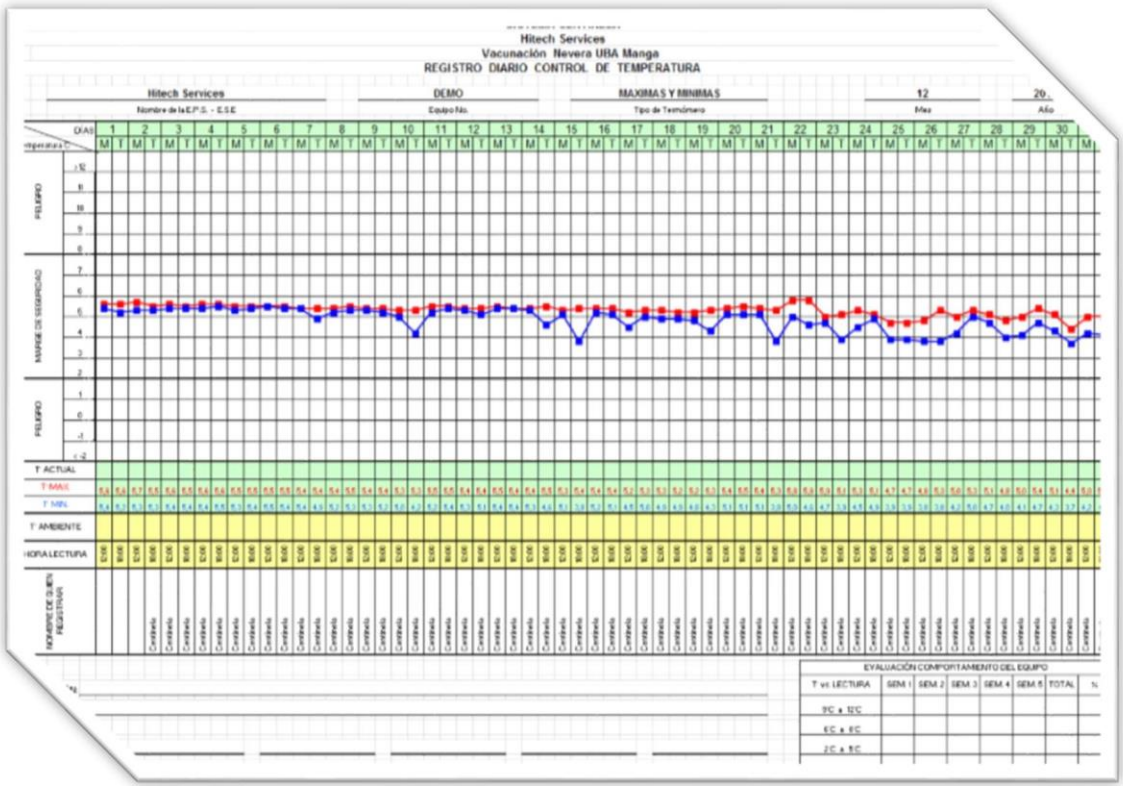
NOTA: El video tutorial del manejo de la plataforma se encuentra en el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=vlEep6xXAvo.

Almacenamiento de Lecturas: Las lecturas reportadas por cada uno de los sensores serán almacenadas en nuestros servidores por un tiempo mínimo de 5 años y máximo a vigencia de la prestación del servicio.

Certificaciones: Cada uno de los sensores antes de ser instalados pasan por un riguroso proceso de calidad que incluye un estudio comparativo con un sensor patrón certificado por el ICONTEC y/o una empresa avalada por la ONAC, quienes nos certifican con una desviación de 0,01 grados; este certificado le será entregado junto con el sensor la primera vez.

Plantilla Excel: Centinela cuenta con un formato en Excel, exclusivo para los clientes en el cual se puede evidenciar de manera más práctica las lecturas de temperatura de su equipo en forma de Grafica, los datos de las gráficas pueden ser de meses anteriores. Los datos de esta plantilla son inmodificables y cumple todos los parámetros de presentación requeridos por los entes de control

Esta plantilla es fácil de diligenciar, solo se ingresa al archivo, se colocar los datos de acceso a la plataforma y evidencian tres tablas donde se escriben los datos básicos de consulta y arroja la información que el cliente requiere para el informe mensual, máximas y mínimas, promedios y consolidado, la información es traída del sistema como tal por lo que NO es posible corregir ninguna desviación de temperatura si evidencia en la gráfica. Puede verificar el video tutorial siguiendo el siguiente link: https://www.youtube.com/watch?v=FB_qCA4bwq4.



Capacitación del Sistema Centinela: Cuando se instala el Sistema se programa con el personal encargado un espacio de no más de 30 minutos para que el técnico de Centinela realice la capacitación correspondiente.

Se manejan dos modalidades; la virtual y la presencial.

- De manera presencial se realiza sin ningún costo dentro de la ciudad de Bogotá. De ser fuera de Bogotá se realizará previa cotización y se programará una vez sea aprobada.
- De manera virtual se realiza dos veces durante el cumplimiento del contrato y/o a solicitud del cliente.