

FireProCare : Foire aux questions (FAQ)

Généralités

Tout le monde peut-il voir les manettes que j'ajoute dans FireProCare ?

Non. FireProCare est conçu pour que les utilisateurs ne voient que les contrôleurs auxquels leur entreprise s'est connectée et qu'elle a ajoutés à son propre parc.

Les informations relatives aux contrôleurs ne sont pas visibles par les autres entreprises, sauf si vous choisissez de les partager à l'aide de la fonctionnalité de partage de FireProCare.

Pour plus d'informations sur le partage de contrôleurs avec d'autres parties prenantes, veuillez contacter info@fireprocare.com.

Puis-je enregistrer ou accéder à un contrôleur qui a déjà été ajouté par un autre prestataire de services ?

Oui. Plusieurs prestataires de services peuvent ajouter le même contrôleur à leur propre parc FireProCare. L'ajout d'un contrôleur n'entraîne pas de transfert de propriété ; il le rend simplement visible dans votre propre compte.

Les notes privées de chaque entreprise restent confidentielles.

Les informations partagées comprennent :

- L'historique d'entretien
- Informations sur l'équipement
- Les registres de maintenance préventive
- Historique des remplacements de pièces

Les notes privées et les informations relatives aux techniciens saisies par une entreprise ne sont pas visibles par une autre.

Que se passe-t-il si deux entreprises différentes ajoutent le même contrôleur ?

Les deux entreprises auront accès au contrôleur depuis leurs propres comptes.

FireProCare protège les informations privées de chaque entreprise. Bien que les deux utilisateurs puissent consulter l'historique de maintenance et les informations sur l'équipement, les notes confidentielles saisies par une entreprise ne sont pas visibles par l'autre.

Puis-je ajouter des photos aux notes de tâche ?

Oui. FireProCare vous permet d'ajouter des photos lorsque vous utilisez l'application.

Les photos sont stockées dans une section dédiée aux images au sein de l'application et peuvent être consultées ultérieurement. Bien qu'elles ne soient pas associées à une tâche de maintenance spécifique, elles restent liées à l'équipement et constituent une documentation précieuse.

Compatibilité des contrôleurs

Le programme de maintenance préventive s'applique-t-il à la fois aux contrôleurs Tornatech et Firetrol ?

Oui. FireProCare est compatible avec les contrôleurs **Tornatech** et **Firetrol** équipés d'une fonctionnalité Wi-Fi intégrée.

Cela inclut la plupart des contrôleurs installés depuis **2021**. Les contrôleurs plus anciens peuvent tout de même être gérés en les ajoutant manuellement en tant qu'unités héritées.

Équipements existants

Peut-on ajouter un contrôleur qui ne dispose pas du Wi-Fi ?

Oui. Les contrôleurs hérités qui ne disposent pas de Wi-Fi intégré peuvent être ajoutés manuellement à votre parc, ce qui vous permet de suivre les informations relatives aux équipements et à leur maintenance.

Une future version de FireProCare étendra également la prise en charge de l'ajout manuel d'équipements supplémentaires de la salle des pompes et d'appareils hérités.

Partage et données

Quelle est la durée de validité d'un lien partagé ?

Les liens partagés expirent au bout d'environ **72 heures**.

Une fois expiré :

- le destinataire ne peut plus accéder au lien.

- Un nouveau lien doit être généré et partagé.

Les destinataires doivent ouvrir le lien avant son expiration pour pouvoir ajouter correctement le contrôleur à leur compte.

Les clients peuvent-ils télécharger les informations partagées ?

Oui. Les clients disposant d'un compte FireProCare et d'un accès au contrôleur peuvent :

- Télécharger les journaux d'événements
- Consulter l'historique du contrôleur
- Accéder aux informations de maintenance

Comment exporter ou télécharger l'historique des événements, les journaux et les informations de maintenance ?

Le journal des événements peut toujours être téléchargé sous forme de fichier texte et enregistré sur votre appareil en cliquant sur le bouton « Télécharger ». FireProCare comprend également un **visualiseur de journaux** qui transforme les journaux d'événements du contrôleur en un format graphique facile à lire.

Les utilisateurs peuvent :

- Consulter l'historique des événements
- Filtrer les informations par date et heure
- Sélectionner des points de données spécifiques
- Analyser plus efficacement l'activité du contrôleur

Maintenance préventive

Le remplacement du capteur de pression inclut-il l'électrovanne ?

Non. Le capteur de pression et l'électrovanne sont des pièces de rechange distinctes.

Bien qu'ils soient tous deux inclus dans le programme de maintenance préventive, leurs intervalles de remplacement diffèrent pour les raisons suivantes :

- Le capteur de pression fonctionne en continu.
- L'électrovanne ne fonctionne que lorsqu'elle est activée.

Ils doivent être achetés séparément.

L'alarme « Entretien recommandé » deviendra-t-elle à terme un signal de supervision obligatoire ?

Pas pour l'instant. Toutefois, cette suggestion a été jugée excellente et pourrait être prise en compte dans le cadre de développements futurs.

Le comité NFPA 20 envisage-t-il d'ajouter une question relative à la vérification de l'entretien aux tests annuels ?

Il n'y a actuellement aucune confirmation indiquant que cette question soit à l'étude.

Toutefois, cette recommandation a été reconnue comme une idée précieuse susceptible de contribuer à améliorer le respect des règles de maintenance préventive et de favoriser une meilleure documentation.

Informations sur le contrôleur

La date de mise en service peut-elle être modifiée si elle a été saisie de manière erronée ?

Non. La date de mise en service est enregistrée dans le contrôleur lors de la mise en service et ne peut pas être modifiée via l'application.

Si la date de mise en service est erronée, contactez le fabricant du contrôleur pour obtenir de l'aide, car une date incorrecte aura une incidence sur les calendriers de maintenance préventive.

Un contrôleur de remplacement peut-il être associé à l'historique de maintenance de l'ancien contrôleur ?

Pas pour le moment. Les données historiques ne peuvent actuellement pas être transférées vers un contrôleur de remplacement. Cependant, les enregistrements du contrôleur d'origine restent disponibles dans FireProCare pour référence future.

Grâce à la fonctionnalité « **Salle des pompes** » à venir, les clients pourront associer plusieurs contrôleurs, y compris d'anciens modèles, à une même salle des pompes.

Si un contrôleur tombe en panne ou est détruit, FireProCare conservera-t-il les journaux d'événements ?

FireProCare stocke le **journal d'événements le plus récent téléchargé sur le cloud** lors de la dernière connexion réussie.

Si le contrôleur est complètement détruit avant qu'un autre téléchargement n'ait lieu, les données d'événements plus récentes ne seront pas disponibles.

Si l'interface utilisateur du contrôleur reste fonctionnelle, il peut encore être possible de récupérer les derniers journaux d'événements. Dans certains cas, le contrôleur devra peut-être être renvoyé à l'usine pour évaluation.

Une future fonctionnalité de **FireProCare+** est en cours de développement afin d'assurer une connectivité continue, permettant ainsi de télécharger à distance les derniers journaux d'événements.

Connectivité et sécurité

Comment se connecter à un contrôleur dans des endroits où l'accès à Internet n'est pas disponible ?

Connectez-vous à l'application FireProCare **avant d'entrer dans la salle des pompes**, tant que votre appareil mobile dispose d'un réseau mobile ou d'un accès à Internet.

Une fois connecté :

- Vous pouvez rester connecté pendant **30 jours** maximum.
- L'application se connecte directement au contrôleur via son signal Wi-Fi local.
- Vous devez vous trouver à proximité du contrôleur pour établir la connexion.
- Les données sont collectées localement et se synchronisent automatiquement avec le cloud dès que la connexion Internet est rétablie.

Que se passe-t-il si le client désactive le Wi-Fi sur le contrôleur ?

FireProCare nécessite la fonctionnalité Wi-Fi du contrôleur pour fonctionner.

Si le Wi-Fi a été désactivé pour des raisons de sécurité imposées par le client, FireProCare ne peut pas communiquer avec le contrôleur.

Certains clients choisissent d'activer le Wi-Fi après en avoir compris les avantages, mais si le Wi-Fi est interdit, FireProCare ne peut pas être utilisé.

Quelles sont les mesures de cybersécurité mises en place ?

Le Wi-Fi du contrôleur fonctionne de manière similaire à une connexion Bluetooth en établissant une **connexion sécurisée point à point** entre l'appareil mobile et le contrôleur.

Les principales fonctionnalités de sécurité sont les suivantes :

- L'utilisateur doit se trouver physiquement à proximité du contrôleur pour se connecter.
- La connexion est isolée du réseau interne du client.
- Aucune connexion Internet permanente n'est requise.
- FireProCare utilise **l'authentification à deux facteurs (2FA)** pour protéger les comptes utilisateurs.

Comment FireProCare répond-il aux exigences en matière de sécurité sans fil ?

FireProCare est conforme à toutes les normes applicables en matière de radiofréquences et de communications sans fil.

À mesure que les normes du secteur évoluent, le système est mis à jour en conséquence pour rester conforme.

Contrôleurs de pompes jockey

Les contrôleurs de pompes jockey sont-ils pris en charge par FireProCare ?

Pas pour l'instant. Les futures versions, qui incluront la fonctionnalité « Salle des pompes », permettront aux utilisateurs d'ajouter manuellement des contrôleurs de pompes jockey.

À plus long terme, les mises à jour prévues des contrôleurs devraient permettre :

- La collecte automatique des données
- La création de journaux d'événements
- Informations de maintenance
- L'intégration avec le contrôleur principal de la pompe d'incendie

Remarque supplémentaire :

Les contrôleurs de pompe jockey nécessitent un entretien préventif régulier, car ils fonctionnent en continu et constituent le cœur de la salle des pompes. L'entretien recommandé comprend le remplacement du transducteur de pression tous **les 2 ans** et le remplacement complet du contrôleur tous **les 5 ans**, ce qui s'avère généralement plus rentable que le remplacement de composants individuels. Si la pompe jockey fonctionne de manière excessive, cela peut indiquer un problème ailleurs dans le système de protection incendie qui doit faire l'objet d'une investigation.

Tests et accès à distance

FireProCare peut-il contrôler ou faire fonctionner la pompe d'incendie à distance ?

Non. FireProCare est conçu pour la gestion de la maintenance, la collecte de données et les diagnostics. Il affiche les informations issues du dernier journal d'événements téléchargé depuis le contrôleur, mais **ne permet pas de démarrer, d'arrêter ou de commander à distance la pompe à incendie**.

Les améliorations futures apportées via **FireProCare+** devraient inclure le téléchargement à distance des journaux et des fonctionnalités supplémentaires autorisées par les exigences de la NFPA.

FireProCare peut-il effectuer des tests à distance sur un contrôleur de pompe à incendie ?

Non. FireProCare est conçu pour la gestion de la maintenance, la collecte de données et les diagnostics.

Les tests à distance ne sont actuellement pas pris en charge. Les développements futurs dépendront de la demande des clients et de l'évolution des normes du secteur.