



# Préparation pour la fin de service

Pour vous préparer à la prochaine fin de service des réseaux GSM/3G/4G de Rogers, prévue pour le 31 mars 2025, voici quelques éléments importants. Par souci de clarté, tout appareil AlarmNet désigné comme « GSM », « 3G » ou « 4G » doit être remplacé avant cette date, car les fonctionnalités seront affectées et les signaux de sécurité ne seront pas communiqués.

Vous pouvez consulter vos comptes via le tableau de bord INSIGHTS sur AlarmNet 360® ([www.AlarmNet360.com](http://www.AlarmNet360.com)).

**Après le 31 juillet 2025, les conditions suivantes peuvent s'appliquer à vos comptes.**

## Pannes de communication

- Des pannes de communication peuvent se produire en fonction du taux de surveillance programmé pour le compte (généralement quotidien ou mensuel). Un message de panne de communication est envoyé à la station centrale si la période de surveillance a expiré et que le dispositif n'a pas été enregistré pendant cette période.
- Il se peut également que vous ayez des comptes programmés comme non supervisés. Pour ces comptes, un échec de communication **ne sera pas généré**.
- Pour les comptes d'incendie commerciaux et mercantiles UL ou ULC, une panne de communication sera générée vers la station centrale en fonction du taux de supervision programmé du compte.

## Rappels en cas de panne de communication

Des rappels sont envoyés à la station centrale en fonction du taux de supervision programmé pour le compte :

- Les rappels "Supervision quotidienne", sont générés quotidiennement
- Les rappels "Supervision mensuelle", sont générés chaque mois
- « Sans surveillance », **ne générera aucun rappel**
- Pour tous les autres niveaux de supervision, des rappels sont générés quotidiennement

## Erreurs de l'écran/clavier

- Vos clients peuvent également entendre un signal local et une condition d'erreur qui s'affichent sur le clavier ou l'écran tactile. Ce signal sonore dépend de la manière dont le système est programmé. En général, ce champ de programmation s'appelle "le temps d'erreur de cellule" (Cell Fault Time) et est réglé par défaut sur "60 minutes". L'erreur se produit si le communicateur ne peut plus communiquer avec le réseau cellulaire et que la période de 60 minutes a expiré.
- Vous pouvez confirmer les taux de supervision de vos comptes ainsi que les paramètres de "Temps d'erreur de cellule" en accédant à AlarmNet 360 et en révisant ces paramètres programmés à partir du menu "Appareils/Programmation".

## Communicateurs à double voie (IP et 3G/4G)

Avant le 31 mars 2025, tout compte à double voie doit être reprogrammé pour que la voie IP soit la voie de communication *principale et unique*, à condition qu'il n'y ait pas de restrictions liées au type d'agence. Lorsque

Si l'IP est connecté et actif, ces comptes continueront de communiquer via IP. Vous êtes responsable de la modification de ces comptes en IP uniquement, ce qui peut être accompli via la programmation des appareils AlarmNet 360, en modifiant le chemin de communication sur « IP uniquement ». Si cela n'est pas fait, votre client peut rencontrer des erreurs et des annonces sonores comme décrit précédemment. Ces comptes n'auront plus de communication à double voie après le 31/03/25.

La mise à jour de votre communicateur vers LTE pour ces comptes peut avoir lieu après la date de fin de service de Rogers.

## Messages importants du CID

Panne de communication **E359 00 950**

Rétablissement de la communication **R359 00 950**

Rappel de panne de communication **P359 00 950**

Erreurs des voies primaires et secondaires **E350 00 0951 ou 952**

Restauration des voies primaires et secondaires **R350 00 0951 ou 952**

## Annulations de compte

En raison du calendrier et des ambiguïtés des processus de la fin de service des réseaux, Resideo n'annulera pas unilatéralement les comptes après la fin de service, *et vous resterez responsable des éléments suivants*

*tous les frais de compte*. La station centrale sera responsable de l'annulation des comptes GSM/3G/4G par l'intermédiaire d'AlarmNet 360 (" Comptes / Annuler "). Si vous prévoyez de mettre à jour un appareil GSM/3G/4G vers LTE à l'avenir, vous pouvez choisir de maintenir le compte actif jusqu'à ce que la mise à jour LTE ait lieu. Cela vous permettra de conserver les options de programmation existantes et les configurations pour l'utilisateur Total Connect, ce qui facilitera la transition vers le LTE. Veuillez noter que tout compte GSM/3G/4G qui reste actif continuera à être facturé à ses tarifs normaux. Les communicateurs Dual Path qui utilisent la téléphonie cellulaire et l'IP/Wi-Fi continueront également à être facturés à leurs tarifs normaux.

Pour plus d'informations sur les rabais offerts par Resideo pour la mise à jour vers la technologie LTE, veuillez consulter le site suivant **[www.resideo.com/lteupgrade](http://www.resideo.com/lteupgrade)**.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez contacter notre équipe d'assistance technique à l'adresse suivante : **[support3@resideo.com](mailto:support3@resideo.com)** ou (800) 222-6525, option "3" puis option "2", du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30, heure de l'Est.



Pour plus  
d'informations  
[resideo.com](http://resideo.com)

### Resideo Technologies, Inc.

2 Corporate Center Drive, Suite  
100

Boîte postale 9040

Melville, NY 11747

1-800-645-7492

L/ATTSUNSETF/D | NM | 07/24  
2024 Resideo Technologies, Inc.  
Tous droits réservés.