

MANUAL DE USUARIO

VIGILAT 3 / Servicio SXE

Referencia operativa en español

Marca	VIGILAT
Modelo / servicio	SXE
Clave TVC	VGT2550017
Descripción	Soporte y asesoría por evento, por cada hora o fracción

Nota importante: este documento es una guía de referencia elaborada con base en la información pública disponible de TVC y VIGILAT. El manual oficial completo de VIGILAT está integrado dentro del propio software y puede consultarse con la tecla F1 desde las ventanas del programa.

Documento de apoyo - no sustituye la documentación oficial del fabricante.

1. ¿Qué es VIGILAT?

VIGILAT es una plataforma de monitoreo para centrales de alarma. Está diseñada para recibir, identificar, registrar y dar seguimiento a señales provenientes de sistemas de alarma convencionales, enlaces IP y GPRS. También permite trabajar con diferentes receptoras y formatos de comunicación.

2. ¿Qué es el servicio SXE?

SXE no es una licencia de operación independiente. Es un servicio de soporte y asesoría remota por evento, cobrado por cada hora o fracción, pensado para usuarios que no cuentan con un paquete de servicio o póliza anual vigente.

De acuerdo con TVC, este servicio se presta de manera remota, en días y horarios hábiles, y no incluye visitas presenciales a sitio ni soporte 24/7.

3. Componentes principales de VIGILAT

Componente	Función general
VIGILAT	Módulo de trabajo para captura de datos, consulta y seguimiento de eventos de alarma.
Trax	Módulo relacionado con la comunicación/recepción de señales desde receptoras compatibles.
Operador Virtual	Módulo para procesamiento de tareas y servicios automáticos del sistema.

4. Flujo básico de operación

1. La receptora o canal IP/GPRS recibe una señal del sistema de alarma.
2. VIGILAT identifica la cuenta, el tipo de señal y el evento asociado.
3. Los eventos rutinarios pueden registrarse automáticamente; las alarmas y fallas que requieren atención se presentan al operador.
4. El operador sigue el procedimiento configurado para ese tipo de evento.
5. Las acciones y respuestas se almacenan en la bitácora para consulta y reporte.

5. Atención de eventos

VIGILAT trabaja con procedimientos estandarizados. El comportamiento puede variar según la configuración de cada central y el tipo de señal recibido (por ejemplo: alarma, fuego, falla, apertura/cierre u otros eventos definidos por el administrador).

Procedimiento recomendado para el operador

- 1. Identifique el evento:** revise cuenta, zona, tipo de señal, fecha y hora.
- 2. Lea las instrucciones:** siga el protocolo mostrado por el sistema para ese evento.
- 3. Realice las acciones requeridas:** llamadas, confirmaciones o notificaciones según el procedimiento autorizado.
- 4. Registre el resultado:** capture respuestas, observaciones y cualquier acción realizada.
- 5. Finalice el evento:** cierre únicamente cuando el procedimiento y las políticas de la central lo permitan.

6. Consulta de ayuda dentro del software

El fabricante indica que la documentación completa del producto está integrada electrónicamente en VIGILAT. Para consultar la ayuda relacionada con la pantalla o función en la que se está trabajando, presione **F1**.

La ayuda integrada incluye documentación contextual e imágenes del programa. Para configuraciones avanzadas, cableado de receptoras, comunicaciones y parámetros específicos, debe utilizarse esta documentación oficial.

7. Uso del servicio de soporte SXE

Paso	Acción
1	Identifique claramente la falla, duda o configuración que requiere asistencia.
2	Tenga disponible la información de licencia, versión del software, equipo/receptora involucrada y descripción del problema.
3	Solicite el soporte por los canales autorizados de TVC/VIGILAT.
4	Permita la sesión remota únicamente a personal autorizado y siguiendo las políticas internas de su organización.
5	Documente los cambios realizados y valide la operación al finalizar.

8. Recomendaciones de operación

- Mantenga respaldos periódicos de la base de datos de acuerdo con la política de su organización.
- Limite el acceso al sistema a personal autorizado y utilice credenciales individuales.
- No modifique parámetros de receptoras, puertos, red, formatos o automatizaciones sin conocer el impacto operativo.
- Antes de cambios importantes, documente la configuración actual.
- Después de una modificación, realice pruebas controladas de recepción y atención de eventos.
- Mantenga VIGILAT actualizado cuando cuente con una póliza o esquema de servicio que incluya actualizaciones.

9. Problemas comunes y revisión inicial

Situación	Revisión inicial
No llegan eventos	Verifique conectividad entre receptora y equipo VIGILAT, estado de Trax, red/IP o enlace serial, y funcionamiento de la receptora.
Evento sin identificar	Revise cuenta, formato recibido, programación del panel y configuración de eventos/códigos.
No puede ingresar un operador	Revise usuario, contraseña, permisos y disponibilidad del servidor/base de datos.
Comunicación IP inestable	Revise dirección IP, conectividad local, reglas de red y disponibilidad del equipo receptor.
Duda de operación	Presione F1 en la pantalla correspondiente para abrir la documentación contextual del fabricante.

10. Alcance y soporte

El producto TVC consultado corresponde al servicio VIGILAT SXE, clave VGT2550017. La información publicada por TVC señala que el soporte es remoto, por evento y por cada hora o fracción, para usuarios sin póliza anual; no incluye atención presencial ni servicio 24/7.

Para procedimientos exactos de configuración, instalación, programación de receptoras, cableado, parámetros de red o funciones específicas de una versión, utilice la ayuda F1 del sistema y la documentación oficial suministrada con su licencia.

Fuentes consultadas

- TVC.mx - producto 31879, VIGILAT SXE.
- VIGILAT - información oficial del producto y características de Vigilat 3.
- VIGILAT - documentación integrada y servicio de asistencia.