



FOIRE AUX QUESTIONS

Le système est-il facile à utiliser?

Oui, surtout si vous vous y prenez à l'avance; nous vous recommandons vivement de vous familiariser à l'avance avec le processus d'installation et les différentes fonctions.

Qu'est-ce que le mode Utilisation partagée?

En mode Utilisation partagée (également connue sous le nom d'utilisation temporaire, d'utilisation quotidienne ou d'utilisation en bureautellerie), les serrures restent déverrouillées jusqu'à ce qu'elles soient activement verrouillées par un utilisateur.

L'utilisateur peut choisir n'importe quelle serrure inutilisée et déverrouillée et entrer le code qu'il a lui-même choisi (serrures à clavier) ou présenter une carte d'identité RFID (serrures RFID) à la serrure.

La serrure reste verrouillée jusqu'à ce qu'elle soit déverrouillée par le même code ou la même carte RFID.

Une fois déverrouillée par le code ou la carte RFID, la serrure peut être utilisée par un autre utilisateur.

La serrure peut être ouverte par une clé du gestionnaire. Le code ou l'identifiant choisi par l'utilisateur sera conservé si la serrure est déverrouillée puis reverrouillée à l'aide d'une clé de gestionnaire.

Qu'est-ce que le mode Utilisation attribuée?

En mode Utilisation attribuée, la serrure est programmée pour permettre l'accès à l'aide d'un code déterminé ou d'une carte RFID.

Dans ce mode, la serrure ne fonctionne qu'avec les codes ou les identifiants préprogrammés. Ces codes ou identifiants préprogrammés sont entrés dans la serrure à l'aide de la clé de gestionnaire (clé noire). Conservez un registre des codes programmés et attribuez des codes individuels aux utilisateurs.

La serrure se verrouille automatiquement lorsque la porte est fermée et que le bouton est tourné vers la position verrouillée (contrairement au mode Utilisation partagée).

Comment puis-je confirmer que la serrure est en mode Utilisation attribuée ou Utilisation partagée?

Les serrures sont livrées par défaut en mode Utilisation partagée.

Pour confirmer le mode, appuyez sur la touche **C** de la serrure. Le voyant à DEL clignote en vert si la serrure est en mode Utilisation attribuée ou en rouge si elle est en mode Utilisation partagée.

Quel type de pile est nécessaire?

Modèle à clavier : CR2032 (deux nécessaires)

Modèle RFID : AA (quatre nécessaires)

Remplacez les piles déchargées par des piles alcalines de qualité supérieure; les piles de marques Duracell ou Energizer sont recommandées. Ne combinez pas les marques de piles et n'utilisez pas de piles rechargeables. Éliminez ou recyclez les piles déchargées conformément à la réglementation locale.

Quelle est la durée de vie prévue des piles?

Elle dépend de la fréquence d'utilisation, mais elle est généralement de 1 à 1,5 an.

Combien de clés de programmation (clés jaunes) sont nécessaires?

- Ne précisez qu'une (1) clé de programmation par site.
- Les clés de programmation sont nécessaires pour configurer le système et en assurer l'entretien. Les serrures ne fonctionnent qu'avec une seule clé de programmation.
- Dans le cas d'une installation importante (par exemple, plusieurs étages ou bâtiments), il est possible d'utiliser plus d'une clé de programmation pour créer des systèmes distincts par zone. Gardez les clés de programmation séparées par zone, car elles ne sont pas interopérables.
- Commandez le code produit : **LKPRGKEY**



FOIRE AUX QUESTIONS

Quelles sont les fonctions d'une clé de programmation?

- Sert de clé principale du système.
- Définit les fonctions de la serrure.
- Attribue des clés de gestionnaire au système de fermeture.
- Fournit une alimentation externe en cas de défaillance des piles.
- Permet de déroger à l'accès de l'utilisateur et de faire fonctionner la serrure sans code d'utilisateur.
- Sert de substitut à la clé de gestionnaire pour la dérogation et l'alimentation.

Combien de clés de gestionnaire (clés noires) sont nécessaires?

Chaque serrure peut être programmée pour être accessible par un maximum de six (6) clés de gestionnaire par serrure. Commandez le produit **LKMGRKEY**.

Quelles sont les fonctions d'une clé de gestionnaire?

- Attribue des codes d'utilisateur ou des identifiants dans le mode Utilisation attribuée.
- Fournit une alimentation externe.
- Permet de déroger à l'accès de l'utilisateur et de faire fonctionner la serrure sans code d'utilisateur.

Qu'est-ce qu'une clé d'utilisateur?

- Les clés d'utilisateur permettent un fonctionnement de la serrure conforme aux normes de l'Americans with Disabilities Act (ADA) pour les personnes incapables de faire fonctionner la serrure selon les procédures de fonctionnement habituelles.
- Vérifiez les directives provinciales en vigueur; l'US Access Board exige que 5 % de toutes les ouvertures soient conformes aux normes de l'ADA.
- Commander le produit **LKUSRKEY**

Comment utiliser les clés de programmation, de gestionnaire et d'utilisateur?

- Pour utiliser les clés, les pointes situées à l'extrémité de la clé doivent être mises en contact avec la fente de la serrure.
- L'orientation des clés est essentielle – consultez le guide de l'utilisateur.
- Pour une utilisation réussie, veillez à ce que toutes les pointes entrent en contact avec la serrure.
- Il n'est pas nécessaire d'exercer une force démesurée pour insérer la clé dans la fente de la serrure. Si vous exercez une trop grande force, vous risquez d'endommager les pointes de la clé.

La serrure RFID fonctionnera-t-elle avec une carte d'accès provenant d'un système existant?

- Les serrures RFID Digilock sont compatibles sur la fréquence de 13,56 MHz avec les serrures iClass (ISO 15693) et Mifare (ISO 14443).
- Pour vérifier si une carte d'accès existante est compatible avec les serrures, une carte d'accès client doit être envoyée à Digilock pour être testée. Communiquez avec votre représentant du service clientèle de Global pour coordonner l'opération.
- En cas d'incompatibilité, des cartes d'accès séparées peuvent être commandées : code produit **LKRFIDCRD** pour un lot de 10 cartes.

Est-il possible d'accéder à un module verrouillé sans les identifiants de l'utilisateur?

- Les clés de gestionnaire et la clé de programmation permettent de déroger à l'identifiant de l'utilisateur et d'accéder au module verrouillé.
- Seules les clés de gestionnaire programmées pour accéder à une serrure particulière lors de la configuration du système ou ajoutées au système à l'aide de la clé de programmation pourront accéder au module.



PROGRAMMATION INITIALE DES SERRURES

Pour configurer le système, suivez les étapes de programmation décrites dans les instructions relatives à la [serrure à clavier](#) ou à la [serrure RFID](#).

Avertissement : L'insertion des clés de programmation et de gestionnaire dans une mauvaise séquence ou de façon aléatoire peut compromettre le micrologiciel de la serrure et entraîner une situation de blocage. Il peut alors être nécessaire de réinitialiser les serrures à l'aide d'une clé de réinitialisation d'usine commandée spécialement à cet effet. Les clés de réinitialisation expirent trois semaines après leur émission et ne peuvent pas être réutilisées.

La procédure de configuration initiale attribue des clés de programmation et de gestionnaire propres à chaque serrure. Une fois la procédure de programmation initiale terminée et les clés attribuées, les serrures fonctionneront intégralement. Cela permet d'éviter les situations de blocage potentielles dues à la perte ou à l'oubli de codes.

La procédure de configuration initiale peut-elle être achevée avant l'expédition?

En raison des caractéristiques de personnalisation du système de fermeture, la programmation de l'installation doit être effectuée sur place. Il est préférable d'effectuer la configuration initiale une fois que les serrures sont en place afin de permettre les configurations d'accès par clé de gestionnaire souhaitées par étage, par service, par quart de travail ou autre.

Existe-t-il un moyen plus rapide de programmer mes serrures?

Préparez-vous en passant en revue le processus de configuration à l'avance.

La clé de programmation permet de programmer rapidement plusieurs serrures pour qu'elles fonctionnent avec les mêmes clés de gestionnaire, une fois que la première serrure a été programmée avec un jeu de clés de gestionnaire. Suivez les instructions relatives à l'inscription express figurant dans les instructions relatives à la serrure.



CONSEILS DE DÉPANNAGE

Problèmes liés à la programmation initiale

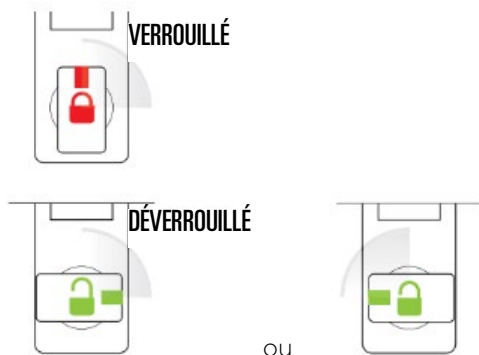
Appel initial – Impossible d'actionner les serrures

- Confirmer la présence d'UNE clé de programmation sur le site. Si ce n'est pas le cas, une clé de programmation doit être commandée et se trouver sur le site.
- Confirmer la présence d'au moins UNE clé de gestionnaire sur le site (plusieurs sont recommandés par site), sinon des clés de gestionnaire doivent être commandées et se trouver sur le site.
- S'il s'agit d'un système RFID, confirmer également si des cartes d'accès ont été commandées ou si la compatibilité avec une carte d'accès d'utilisateur existante a été confirmée..

Si la clé de programmation et les clés de gestionnaires se trouvent sur place :

- Vérifiez d'abord l'état des piles en appuyant sur la touche **C**. Si aucun signal sonore n'est émis, remplacez les piles.
- Ensuite, vérifiez que la serrure a été installée correctement. Lorsque la serrure est verrouillée, le bouton doit être orienté à la verticale, l'encoche du bouton étant dirigée vers la position 12 heures.
- Si la serrure est verrouillée et que le bouton est orienté à l'horizontale (avec l'encoche pointant vers la position 3 heures ou 9 heures), les serrures doivent être réinstallées. Pour obtenir de l'aide pour réorienter les serrures, communiquez avec votre représentant du service clientèle de Global.

Bonne orientation



- Enfin, communiquez immédiatement avec le service d'assistance de Digilock pendant que l'installateur ou la personne chargée des installations est sur place; il est recommandé d'effectuer un appel à trois avec le représentant du service clientèle de Global.

Ligne directe du service d'assistance de Digilock : 1-800-989-0201, option 2.

L'assistance est plus efficace lorsque le représentant sur place peut être guidé en direct par le personnel d'assistance de Digilock.

Si le service d'assistance de Digilock indique que des clés de réinitialisation sont nécessaires, attendez la livraison et suivez les instructions de réinitialisation fournies.



CONSEILS DE DÉPANNAGE

Dépannage courant

La serrure ne répond pas et aucun signal sonore n'est émis lorsqu'on appuie sur la touche C

- Il se peut que la serrure soit en mode veille ou que les piles doivent être remplacées.
- Pour un accès immédiat, utilisez une clé de gestionnaire préalablement associée à la serrure.
- Si le problème persiste, remplacez les piles.

Après trois (3) tentatives consécutives infructueuses d'ouverture d'une serrure à clavier

- Si, pour déverrouiller la serrure, un code d'utilisateur incorrect est entré trois (3) fois de suite, la serrure passe en mode veille pendant une minute.
- Pour chaque entrée incorrecte suivante, la serrure reste en mode veille pendant une minute supplémentaire.
- Le clavier est désactivé en mode veille. Une clé de gestionnaire ou une clé de programmation préalablement associée à la serrure peut être utilisée pour déroger au mode veille.

Indicateur de piles faibles

Après le verrouillage ou le déverrouillage, si la serrure émet deux séries de trois signaux sonores, cela indique que les piles sont faibles. Remplacez les piles.

La serrure ne se déverrouille pas avec le code d'utilisateur ou la clé d'utilisateur

Si la serrure ne reconnaît pas le code d'utilisateur ou la clé d'utilisateur, pour un accès immédiat, utilisez une clé de gestionnaire valide ou la clé de programmation du site. Si la serrure est en mode Utilisation attribuée, suivez les instructions de la section Attribution des identifiants d'utilisateur pour attribuer un nouveau code d'utilisateur ou une nouvelle clé utilisateur pour la serrure.

Comment déverrouiller la serrure lorsque les piles semblent déchargées, mais que la serrure est en position verrouillée?

Les clés de gestionnaire et les clés de programmation alimentent temporairement une serrure, ce qui permet à celle-ci de s'ouvrir pour que les piles puissent être remplacées.

Que faire si les piles ont été remplacées, mais le système ne réagit toujours pas?

Assurez-vous que le faisceau de piles est correctement connecté au circuit imprimé et que vous utilisez des piles alcalines de première qualité. Les marques Duracell CopperTop ou Energizer sont recommandées.

La serrure ne fonctionne pas avec une clé de gestionnaire

Si la serrure ne reconnaît pas une clé de gestionnaire valide, suivez les instructions de la section Ajout de clés de gestionnaire pour programmer la clé de gestionnaire pour la serrure. Pour un accès immédiat, utilisez un autre identifiant de gestionnaire valide ou la clé de programmation du site.

La serrure ne fonctionne pas avec la clé de programmation

Si la serrure ne reconnaît pas la clé de programmation, communiquez avec le service d'assistance de Digilock pour obtenir de l'aide. Une clé de programmation de remplacement devra être envoyée par messenger et activée. Ne commandez pas de clé de programmation de remplacement par l'intermédiaire de Global, car les caractéristiques de sécurité inhérentes ne permettent pas à la clé de programmation de remplacer la clé de programmation d'origine.

La clé de programmation de remplacement doit être commandée directement auprès du service d'assistance Digilock.



CONSEILS DE DÉPANNAGE

La serrure émet trois séries de trois signaux sonores, mais la serrure ne fonctionne pas

Les piles sont faibles et doivent être remplacées.

La serrure émet des signaux sonores rapides et continus et la serrure ne fonctionne pas

Cela indique que la serrure est bloquée. Cela peut être dû à un mauvais alignement de la porte, à une installation incorrecte ou à une pression excessive sur le module arrière. Si la serrure est déverrouillée, poussez sur la porte pour relâcher la pression et actionnez à nouveau la serrure à l'aide du code ou de l'identifiant de l'utilisateur, ou de la clé d'utilisateur. Cette opération n'est possible que lorsque la porte est ouverte. Si l'erreur persiste, communiquez avec le service d'assistance de Digilock pour obtenir de l'aide.

Clé de programmation perdue ou endommagée

Communiquez avec le service d'assistance de Digilock pour obtenir une clé de remplacement et suivez les instructions fournies. Ne commandez pas de clé de programmation de remplacement directement auprès de Global.

Dans de rares cas, il peut être nécessaire de percer la serrure pour la retirer

Dans certains cas, une défaillance mécanique peut nécessiter que la serrure soit percée pour la retirer. Avant de percer une serrure sans clé de Digilock, un appel d'assistance à trois est nécessaire pour s'assurer que toutes les solutions possibles ont été correctement mises en œuvre. Cette opération ne doit être effectuée qu'en dernier recours, avec l'accord de Digilock.

Service d'assistance de Digilock :

1-800-989-0201 - option 2

Le service d'assistance est situé en Californie, un décalage horaire peut s'appliquer.