

# FACTSHEET

## Wie lauten die 5 Hauptkriterien bei der Wahl einer Alarmzentrale?



**Pascal Hulalka,**  
Solution Director

Die Wahl der richtigen Alarmzentrale ist eine von vielen Entscheidungen, welche bei der Installation einer Sicherheitsanlage berücksichtigt werden muss. Eine gute Betreuung ist daher entscheidend.

Um Ihnen zu helfen, die richtigen Fragen zu stellen, listet unser Experte Pascal Hulalka, der auch Mitglied der schweizerischen Normen-Kommission für Alarmübermittlung ist, fünf Kriterien auf, die sie bei der Wahl einer Alarmzentrale beachten sollten.

Protectas  
Buckhauserstrasse 26  
8048 Zürich

+41 (0)44 446 51 51  
swiss@protectas.com

www.protectas.com

### 1: SICHERN SIE IHRE VERBINDUNG

Seitdem das analoge Netz in der Schweiz abgeschafft wurde, werden Alarmer über ein IP-Netzwerk (Internet Protocol) übertragen.

Selbst wenn es als zuverlässig gilt, wird ein Netzwerk selten eine lückenlose Verfügbarkeit bieten. Das bedeutet, selbst wenn das Netzwerk statistisch gesehen zu 99,5 % zuverlässig ist, könnte Ihr Alarm an 1,8 Tagen im Jahr nicht übermittelt werden und nicht vor einem Einbruch oder Feuer warnen. Aus diesem Grund empfehle ich auch für Privatpersonen immer eine doppelte Übertragung, d. h. eine verkabelte IP und ein Modem vom Typ 3G oder 4G, falls die Kabelverbindung unterbrochen werden sollte. Ebenso ist es sinnvoll, eine Alarmzentrale zu wählen, welche eine Redundanz beim Empfang und der Verarbeitung der Alarmer gewährleistet.

### 2: KONTROLLIEREN SIE DIE POLLING-TIME

Polling ist ein englischer Begriff und bedeutet in der Welt der Netzwerke: «Kontinuierliche und sequenzielle Abfrage von Geräten, um sicherzustellen, dass die Daten übertragen werden».

Um sicherzustellen, dass die Verbindung zwischen Ihrer Anlage und der

Alarmzentrale (oder die Cloud eines Anbieters) funktioniert, werden in regelmässigen Abständen kleine Datenpakete (Typ «Telegramm») zwischen den beiden Systemen übermittelt.

Ein 24-stündiges Polling der Alarmanlage mit einem redundanten System (IP und Funk) ist für Privatkunden und KMU ausreichend. Für grössere Strukturen wird ein Polling von 30 Minuten empfohlen, für Banken und Juweliere sogar von 3 Minuten. Darüber hinaus ist es üblich, einmal pro Woche, einen Routinetest durchzuführen, der die durchgehende Funktionsfähigkeit der Alarmanlage von dem zu schützenden Standort bis hin zum Operator der Alarmzentrale überprüft.

### 3: BEVORZUGEN SIE EIN OFFENES PROTOKOLL

Die Frage ob offen oder geschlossen wird oft diskutiert, wie auch damals die Frage nach dem richtigen Betriebssystem zwischen den Befürwortern und Kritikern von Windows und Linux. Jedes System hat seine Vor- und Nachteile.

· Ein offenes System ermöglicht mehr Flexibilität bei der Anbindung an die bestehende Infrastruktur. Ausserdem



können es mehr Menschen testen und Empfehlungen für Verbesserungen und Änderungen abgeben.

- Ein proprietäres oder von einem Systemhersteller entwickeltes System kann bei der Installation komplizierter und damit teurer in der Umsetzung sein.

Heutzutage sind die Protokolle SIA DC09 und VdS2465 vollständig offen (mit allen Informationen zu Ereignissen und Zonen) und werden bei Protectas bevorzugt. Dies bietet den Vorteil, uns von proprietären Systemen zu befreien und unsere Leistungen unabhängig vom installierten Alarmsystem zu erbringen. Dadurch wird das einfache Hinzufügen eines (Alarm-)Senders, der diese offenen Protokolle standardmässig verwendet, zu einem angemessenen Preis ermöglicht.

Jedenfalls ist, unabhängig vom Protokoll, eine Verschlüsselung dessen unerlässlich, um das Hacking-Risiko zu minimieren.

#### 4: INTEGRIEREN SIE EINE ALARMVERIFIZIERUNG

Ein blindes System zu haben, ist in der heutigen Zeit altmodisch.

Wenn Sie den Begriff «Alarmverifikation» zum ersten Mal hören, fragen Sie sich vielleicht, was damit gemeint ist. Bei der Alarmverifizierung handelt es sich um ein Verfahren, bei dem mit verschiedenen Mitteln überprüft wird, ob tatsächlich ein Tatbestand wie z. B. Einbruch stattfindet.

Bei der Fernüberwachung ist dies eine unabdingbare Voraussetzung, um Blaulichtorganisationen anzubieten. Ein Anruf bei den Behörden, der nicht durch eine formelle Überprüfung gerechtfertigt ist, könnte finanzielle Sanktionen nach sich ziehen. Die Alarmverifizierung kann vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt werden. Bei der physischen Verifizierung handelt es sich um eine Intervention vor Ort nach einer Alarmauslösung. Der Operator der Alarmzentrale entsendet nach Eingang des Alarms sofort einen Sicherheitsmitarbeitenden zum Standort des Kunden, um den Ursprung und die Richtigkeit des Alarms festzustellen. Es handelt sich dabei um einen Überprüfungsvorgang,

der ergänzend zur Alarmbearbeitung durchgeführt wird. Sobald der Vorfall, der den Alarm ausgelöst hat, identifiziert und bestätigt ist - beispielsweise ein Einbruch - leitet der Sicherheitsmitarbeiter die entsprechenden Massnahmen ein.

In den meisten Fällen wird er die Ordnungskräfte hinzuziehen. Er kann aber auch einen Zugang notdürftig reparieren lassen.

Bei der Verifizierung via Video oder Audio wird eine Verbindung von der Alarmzentrale zum Kundenstandort hergestellt. Der Operator greift dann auf die Aufzeichnung oder den Live-Stream vor Ort zu.

Dies erfolgt also elektronisch und aus der Ferne, wodurch enorm viel Zeit eingespart werden kann. Die Technologie macht dies heute möglich, denn die Interventionszeit ist ein bedeutender Faktor.

**GUT ZU WISSEN:** Ein Operator hat keinen Zugriff auf die Videobilder, ohne dass eine Alarmauslösung stattfindet und der Kunde wird somit nicht in seiner Privatsphäre verletzt.

Zusammengefasst: Für Privatkunden oder Unternehmen, die über eine Alarmanlage mit Fernüberwachung verfügen, ist es daher unerlässlich, ihre Sicherheitsvorkehrungen durch eine Intervention vor Ort oder eine Video- bzw. Audio-Verifikation zu ergänzen.

#### 5: GARANTIEREN SIE DIE ZUVERLÄSSIGKEIT DES SYSTEMS

Alarmanlagen werden anhand verschiedener Kriterien bewertet, die zur Vergabe einer Zertifizierung führen, die als «Alarmnorm» bezeichnet wird.

Auf europäischer Ebene sind die folgenden 2 Alarmnormen (diese neuen Normen sollen im Laufe der Zeit die verschiedenen nationalen Alarmnormen ersetzen) zu beachten:

- die Reihe EN 50131 für "Alarmanlagen gegen Einbruch und Überfall". Diese Norm garantiert ein hohes Leistungsniveau sowohl für den Verbraucher als auch für den Händler, der sich auf die Zertifizierung stützen kann, um sein Produkt zu bewerben.

Für Privatkunden ist in der Regel Grad 1 oder 2 ausreichend. Für Geschäftskunden sind die Grade 2 und 3 am besten geeignet im Verhältnis zu Risiko und Investition.

- die Reihe EN 50136 für «Systeme und Geräte zur Übertragung von Alarmen». Diese Norm befasst sich mit den Begriffen Einweg- und Zweiwegübertragung und legt fest, bei welchen Frequenzen das Polling entsprechend der maximal akzeptablen Übertragungsdauer konfiguriert werden muss.

Hier empfehle ich ein SP2 / DP1 für Privatkunden und ein DP2 / DP3 für Geschäftskunden.

Wenn Sie Fragen oder Anmerkungen haben, können Sie mich gerne per E-Mail kontaktieren. Ich würde mich freuen, mich mit Ihnen auszutauschen.

[pascal.hulalka@protectas.com](mailto:pascal.hulalka@protectas.com)

