



# Sicherheits- verfahren

FÜR EIN SICHERHEITSSYSTEM, DAS MIT 24/7  
MONITORING-DIENSTEN VERBUNDEN IST



# Wen können Sie bei Fragen oder Problemen kontaktieren?

WER ZU KONTAKTIEREN IST BEI :	PROTECTAS TECHNOLOGY	PROTECTAS
Administrative Fragen	✓	
Fragen zur Rechnungsstellung / Buchhaltung	✓	
Technische Fragen / Probleme	✓	
Ankündigung von Arbeiten, die Alarme auslösen können Per E-Mail mindestens 1 Arbeitstag vorher		✓
Stromausfälle Per E-Mail mindestens 1 Werktag vorher	✓	✓
Abwesenheitsmeldung Per E-Mail mindestens 1 Arbeitstag vorher		✓
Falsche Handhabung		✓
Änderung der Kontaktpersonen und des Passworts Per E-Mail oder auf <a href="http://my.protectastechnology.com">my.protectastechnology.com</a>	✓	✓

## PROTECTAS TECHNOLOGY

Vertragsverwaltung und technische Verwaltung des Systems.

☎ 058 123 04 50

✉ [admin.technology@protectas.com](mailto:admin.technology@protectas.com)

## PROTECTAS

Monitoring zur Verwaltung von Alarmen und Interventionen von Sicherheitsbeamten.

**Security Operation Center Zürich**

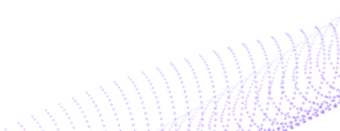
☎ 058 123 03 00

✉ [soc.zh@protectas.com](mailto:soc.zh@protectas.com)

**Security Operation Center Genf**

☎ 058 123 02 00

✉ [soc.ge@protectas.com](mailto:soc.ge@protectas.com)





# Aktivierung bei Protectas

## KUNDENDATENFORMULAR

Übermittlung der Kontaktdaten und Passwörter der Kontaktpersonen. Ohne dieses Dokument kann Protectas die Alarmer nicht bearbeiten.

- Rückrufnummer(n) im Alarmfall: Bitte geben Sie mindestens 2 Personen an, darunter 1 Handynummer.
- Kontaktpersonen für den Fall von Problemen: Die Personen können mit den Personen in der Liste der Gegenanrufe identisch sein. Diese Personen müssen jedoch in der Lage sein, sich zum gesicherten Ort zu begeben und im Falle von Problemen oder bei einem nachgewiesenen Einbruch Entscheidungen zu treffen.
- Passwort: Es kann ein allgemeines Passwort angegeben werden (Pkt. 7), das für alle Personen im Formular gleich ist, wenn Protectas die Identifizierung vornimmt. Wenn Sie für eine Person ein anderes Passwort vergeben möchten, geben Sie dies bitte in dem dafür vorgesehenen Feld neben dem Namen der Person an.

N.B.: Wenn die Person beim Gegenanruf einen falschen Namen oder ein falsches Passwort angibt, informiert die Zentrale die Angaben, wendet die Anweisungen an und die Intervention wird eingeleitet.



Formular verfügbar unter [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)

---

## FORMULAR ZUR HINTERLEGUNG VON SCHLÜSSEL(N)

Übermittlung des/der Schlüssel(s) zum geschützten Ort an Protectas, damit der intervenierende Beamte Zugang zu diesem Ort für eine Innenüberprüfung erhält.

- Wenn Sie Ihre Schlüssel nicht hinterlegen möchten, kreuzen Sie bitte die Option auf dem Formular an
- Sie haben auch die Option eines sicheren Schlüsselkastens bei Ihnen zu Hause, zu dem die intervenierenden Agenten Zugang haben.



Formular verfügbar unter [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)

---

## ÄNDERUNG DER KONTAKTDATEN IM FALLE EINES ALARMS UND/ODER ÄNDERUNG DER ZUGANGSSCHLÜSSEL

Der Kunde muss die betreffenden Stellen unbedingt unverzüglich über jede Änderung informieren, um den reibungslosen Ablauf jeder Intervention zu gewährleisten.

- Wenden Sie sich an Protectas Technology, um die erforderlichen Formulare zu erhalten, oder besuchen Sie die Rubrik ‚Kundenservice‘ auf unserer Webseite
- Bei einem Austausch von Schlüsseln kreuzen Sie bitte das Feld "Bitte senden Sie mir die alten Schlüssel zurück" an, um Verwaltungsfehler zu vermeiden.



Formular verfügbar unter [my.protectastechnology.com](https://my.protectastechnology.com)





## **ALARMAUSLÖSUNG**

### **Falsche Handhabung :**

- Kontaktieren und identifizieren Sie sich bei Protectas, um einen unnötigen Eingriff zu vermeiden
- Um den Alarm zu stoppen, geben Sie den richtigen Code ein

### **Technische Probleme :**

- Setzen Sie sich mit Protectas Technology in Verbindung, um einen Termin mit einem Techniker zur Überprüfung des Systems zu vereinbaren. Warten Sie nicht!
- 

## **BAUARBEITEN / STROMAUSFÄLLE**

- Kontaktieren Sie Protectas Technology, um sie über das Datum und die Dauer der Arbeiten zu informieren und zu prüfen, ob ein Techniker benötigt wird
  - Kontaktieren Sie Protectas, um sie über das Datum und die Dauer der Arbeiten zu informieren und zu prüfen, ob während dieser Zeit besondere Anweisungen befolgt werden müssen
  - Achten Sie darauf, dass die Zentrale immer an eine Steckdose angeschlossen bleibt.
- 

## **UMZUG**

Bitte kontaktieren Sie Protectas Technology und teilen Sie das Datum mindestens einen Monat im Voraus mit.

- Es wird ein Angebot für die Demontage des Systems an der alten Adresse, die erneute Montage, die Einstellung des Systems an der neuen Adresse sowie die Aktualisierung der Akte erstellt
  - Sobald das Angebot unterschrieben zurückgesandt wurde, wird sich der technische Dienst mit Ihnen in Verbindung setzen, um den Termin zu vereinbaren
  - Aktualisieren Sie Ihre Kontaktdaten und senden Sie die neuen Schlüssel mittels der Formulare an Protectas, damit Ihre Akte bei den Anschluss- und Interventionsdiensten von Protectas auf dem neuesten Stand ist. Sie können die Formulare bei Protectas Technology anfordern, diese können ebenfalls auf unsere Webseite unter "Kunderservice" gefunden werden.
- 
- A decorative graphic in the bottom right corner consisting of a series of overlapping, wavy lines made of small blue dots, creating a sense of depth and movement.



## ABWESENHEITEN & PROVISORISCHE ANWEISUNGEN

Bitte kontaktieren Sie Protectas mindestens 1 Werktag vor der Abreise und übermitteln Sie Ihnen die folgenden Punkte:

- Ungefähres Datum und Uhrzeit der Abreise, ungefähres Datum und Uhrzeit der Rückkehr
- Besondere Anweisungen, die während dieser Zeit gelten sollten (z. B. andere Kontaktperson, direktes Eingreifen bei einem Alarm etc.)

---

## TECHNISCHE KONTROLLE

Der technische Dienst erhält täglich verschiedene Informationen: z. B. Fehler bei niedrigen Batterien, schwacher Akku, keine Übertragung.

- Der technische Kundendienst wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin für den Austausch der Batterien/Akkus oder die Überprüfung der Übertragungen zu vereinbaren
- Sobald der Fehler auftritt, haben die Batterien eine Lebensdauer von maximal 7 Tagen
- Die Akkus haben eine Lebensdauer von maximal 3 Tagen. Nach Ablauf dieser Zeit schaltet sich das System aus!
- Um Ausfälle während der Abwesenheit des Kunden zu vermeiden, wird je nach Nutzung des Systems alle 1,5 bis 3 Jahre eine technische Überprüfung mit einem vollständigen Austausch der Batterien und Akkus durchgeführt.

---

## TASTATURBENUTZUNG

Bitte beziehen Sie sich auf die Bedienungsanleitung, die Sie bei der Installation erhalten haben, wenn Sie einen Benutzercode/Badge ändern, löschen oder hinzufügen möchten. Wenn Sie ihn nicht finden, wird Protectas Technology Ihnen einen neuen zusenden.

### Code unter Zwang

Hierbei handelt es sich um einen Code, den Sie verwenden können, wenn Sie durch eine Drohung gezwungen werden, Ihren Alarm zu entschärfen. Diesen Code erhalten Sie, indem Sie 1 zur letzten Ziffer Ihres normalen Codes addieren.

### Beispiel:

Code 1324 = Code unter Zwang: 1325

Code 6879 = Code unter Zwang: 6870.

Grund, warum Sie keine aufeinanderfolgenden Benutzercodes erstellen sollten







Haben Sie eine Frage? Haben Sie ein Problem? Kontaktieren Sie uns!

## **INTEGRATOR**

Protectas Technology SA  
Rue de Genève 70  
1004 Lausanne, Schweiz  
058 123 04 50

## **MONITORING-ZENTRUM**

Protectas SA  
**Security Operation Center Zürich**  
058 123 03 00  
soc.zh@protectas.com  
**Security Operation Center Genf**  
058 123 02 00  
soc.ge@protectas.com

A decorative graphic consisting of a series of overlapping, wavy lines made of small blue dots, creating a sense of motion and depth. It spans across the bottom half of the page.

**Denken Sie daran:  
Sie sind nicht allein!**