

Merkblatt DAKS - Digitaler Alarm- und Kommunikationsserver



A. Allgemein

In Ausnahmesituationen ist es äußerst wichtig schnellstens richtig zu handeln. Nicht selten wird in massiven Stresssituationen meistens irrational, überhastet und falsch reagiert/entschieden. Um die im Vorfeld definierten Abläufe optimal steuern und überwachen zu können, empfiehlt es sich ein automatisches Alarmierungssystem gezielt einzubeziehen.



Der **digitale Alarm- und Kommunikationsserver DAKS** stellt ein Alarmierungssystem dar, welches dem Alarmieren, Informieren und Mobilisieren von Mitarbeitern in Notfallsituationen dient. Durch Ansagen (Text-to-Voice), Text- und Multimedienachrichten, Telefonkonferenzen, Gruppenrufen und vielen weiteren Funktionen ist der DAKS Alarm- und Kommunikationsserver die ideale Ergänzung zur Telefonanlage. Dazu wird das Alarmierungssystem an die Telefonanlage mittels einer VoIP

Verbindung gekoppelt.



Die folgenden DAKS Produkte können hierbei zum Einsatz kommen:

- DAKS-ECO 100
- DAKS-ECO 200
- DAKS-PRO 100
- DAKS-PRO 300
- Aufrüstbare Altsysteme

Das Alarmierungssystem ist „On Premise“ beim Kunden (d. h. lokal implementiert und verwaltet), damit u. a. auf einfache Weise Kontaktschnittstellen in die Alarmierung mit einbezogen werden können. In Notfallsituationen kann somit ein vorab eingestelltes Notfallereicherbarkeitsszenario automatisch abgearbeitet werden.

Dieses Erreichbarkeitsmanagement kann sein,

- ... eine Notkonferenz
- ... das Durchbrechen von bestehenden Verbindungen damit der belegte Teilnehmer in die Notkonferenz kommt
- ... das Durchbrechen von bestehenden Umleitungen damit der bestimmte Personenkreis in die Notkonferenz kommt
- ... aktivieren von Sirenen, Lautsprecherdurchsagen, Warnlampen etc.
- ... durch eine automatische Alarmierung, Abarbeiten des vordefinierten Notplanes
- ... Rundrufe
- ... die Aktivierung eines Krisenstabes
- ...

Notrufe können die verschiedensten Ursachen haben,

- ... im Krankenhausumfeld durch Patienten
- ... durch willensabhängige und willensunabhängige Alarme
- ... im Industrieumfeld durch den Ausfall von Maschinen
- ... in Behörden durch weitreichende schnelle Ereignisse (Massenkarambolage, Chemieunfall, Unwetter ...)
- ... in Schulen, Kindergärten durch Geiselnahme
- ... bei Katastrophenfällen
- ... durch überregionales Krisenmanagement und deren Koordination
- ... bei Einbruch
- ... bei stillen Alarmen
- ... bei Personensicherung (Wachdienst...)
- ...

Unterstützung bei täglichen Arbeitsprozessen,

- ... bei Serviceaufträgen in der Hotellogistik
- ... durch automatische sonnenstandsabhängige Regelung von Jalousien, Klimatisierung, Licht, etc.
- ... bei Parallelrufen mit beliebigen Geräten
- ... durch direkte ELA Ansteuerung
- ... durch das Einrichten von Bürgertelefonen
- ... durch gezielte Verteilung von Informationen
- ... durch direkte Überwachung von Maschinen und Applikationen mittels Kontaktschnittstellen
- ...

Die Alarme müssen quittiert werden, somit ist eine garantierte Erreichbarkeit und Zustellung des Alarmfalles gewährleistet. All diese Abläufe werden in Logfiles gespeichert. Somit sind alle Notfallabläufe transparent.



Da hier ggf. nicht alltägliche Routinesituationen zu meistern sind, darf der Alarmserver nur von speziell zertifiziertem Personal/Partnern in Betrieb genommen werden. Bitte beachten Sie hierzu das Kapitel [D. Inbetriebnahme](#).

Der DAKS ist in Verbindung mit der NFON Telefonanlage nicht für den Einsatz in lebensbedrohlichen, gesundheitsgefährdenden oder behandlungsbedürftigen Situationen zugelassen. Auch übernimmt die NFON AG durch fehlerhafte Montage oder Installation keine Haftung.

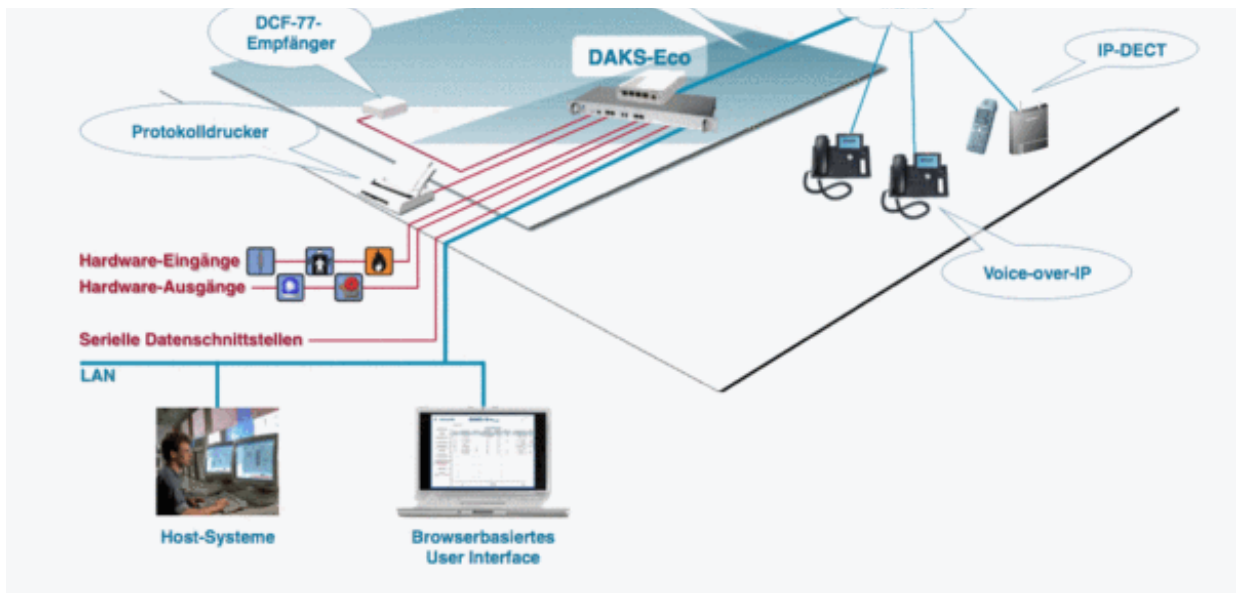
B. Funktionsweise



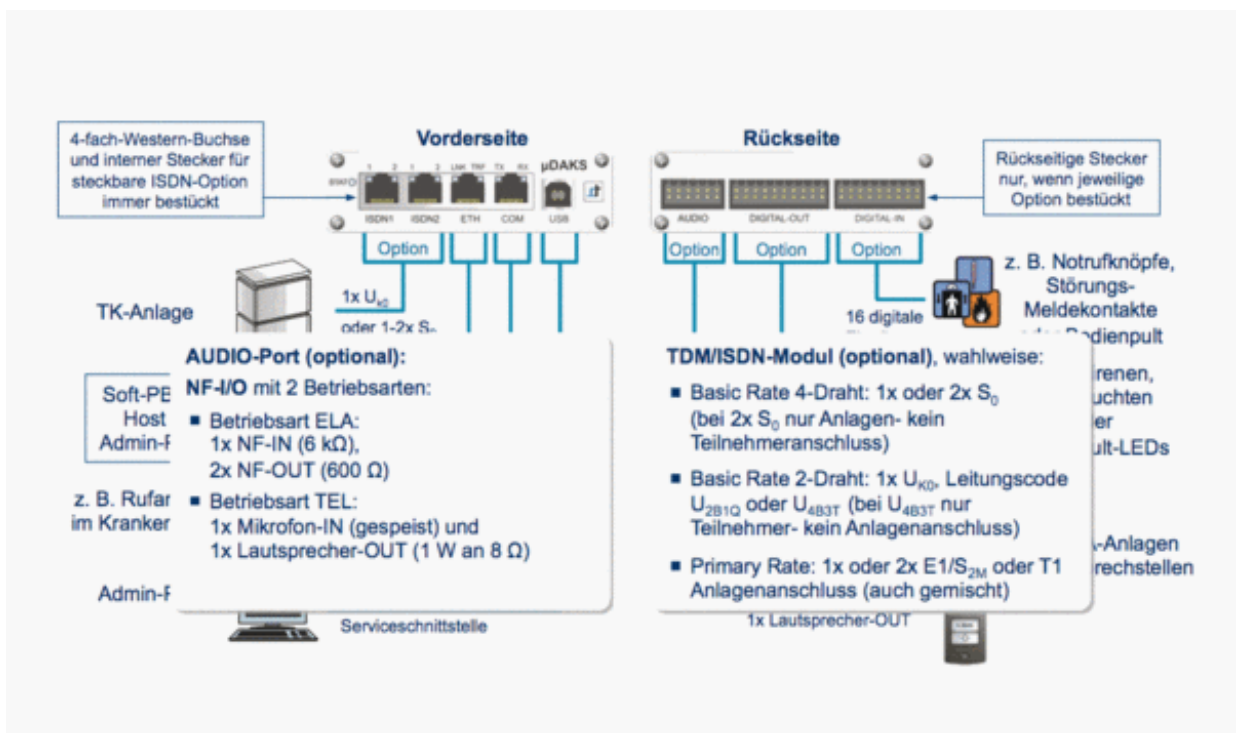
Der Digitale Alarm- und Kommunikationsserver DAKS ist "On Premise" beim Kunden, d. h. dort wird der Server lokal installiert und administriert. Gleichzeitig ist der Digitale Alarm- und Kommunikationsserver über einen SIP Trunk an die Telefonanlage verbunden. Im Ernstfall wird ein Katastrophenalarm, Schwestern- oder sonstiger Ruf über den DAKS Server an die Telefonanlage übermittelt während damit auch das Alarmieren und Informieren einer hohen Anzahl von Teilnehmern über Telefon, Pager, DECT-Telefonen uvm. erfolgt.

Neben einer Verbindung zur Telefonanlage ist jederzeit auch eine zweite stabile Verbindung vorhanden, um eine Ausfallsicherheit gewährleisten zu können.



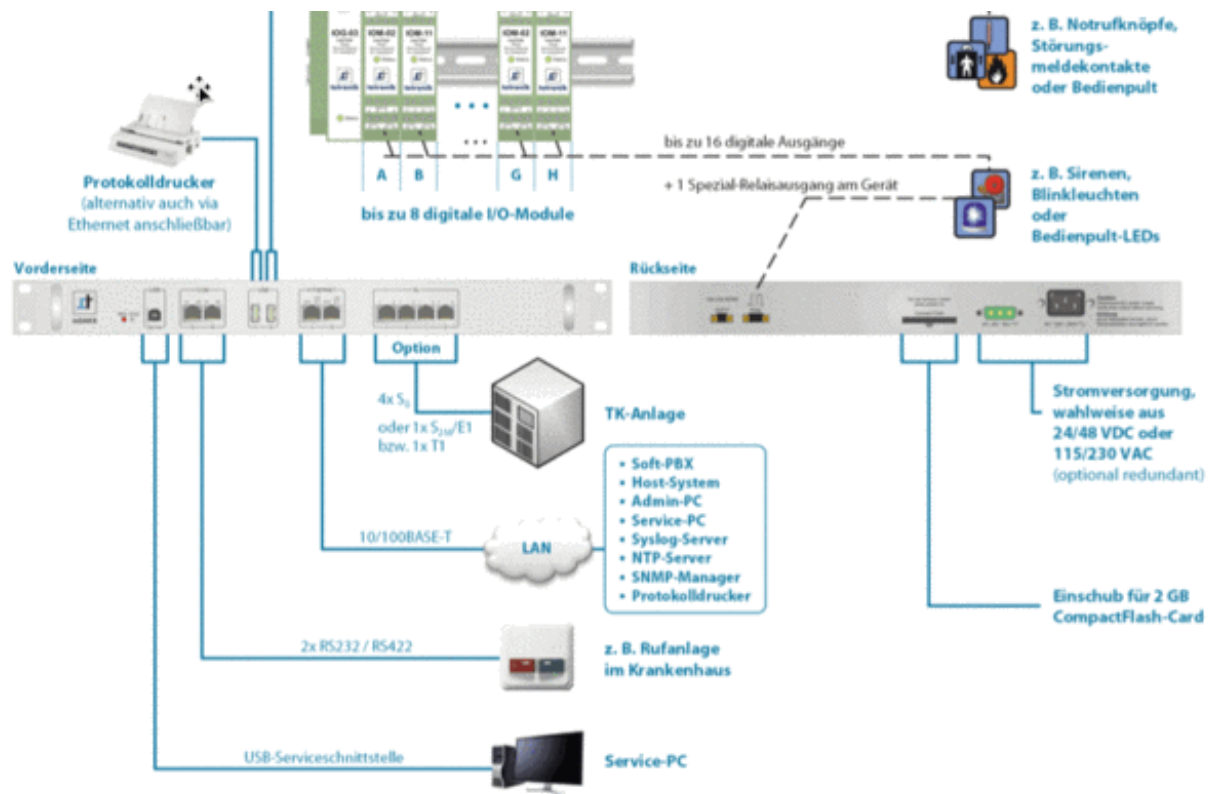


DAKS-ECO 100 - Schnittstellen und Peripherie



DAKS-ECO 200 Rel. 2 - Schnittstellen und Peripherie





C. Leistungsmerkmale



Die Leistungsmerkmalübersicht kann in Abhängigkeit der Version und der eingesetzten Hardwarevariante variieren.

Leistungsmerkmal

- Anschaltung via TDM/ ISDN und VoIP
- redundante Stromversorgung
- Kontakteingänge
- Kontaktausgänge
- Sprachspeicher für Ansagen
- Audio Ein- und Ausgänge
- Funkuhr
- LAN Schnittstelle
- Erweiterungsmöglichkeiten um
- Kanäle, Kontakte, Schnittstellen
- SMS Versand an GSM Teilnehmer
- Unterstützung von Pägern
- Unterstützung von Smartphones
- Zugriff von mehreren Admins gleichzeitig
- Mandantenfähig
- Text 2 Voice
- Teilnehmerlisten mit personenspezifischen Infos
- Vergabe von PIN's (zum Starten von Aktivitäten, Quittieren, usw.)
- automatische Datensicherung
- Übernahm von Daten mittels Importfunktionen

Hardware

- Rufnummernüberprüfung bei der Einwahl
- individuelle und kundenspezifische DAKS Bedieneroberfläche
- individuelles An- u. Abmelden der Teilnehmer, damit bei
- Abwesenheit keine Alarmierung auf diesen Teilnehmern erfolgt
- Zeittabelle für abhängige Anzahl
- Feiertagsabhängige Anzahl
- Unterstützung von verketteten Ansagen
- Unterstützung von hoch- und niederprioren Aktivitäten
- Redundanzkonzept
- mehrere Prioritätsstufen
- SW- Erweiterungen
- Applikationsübergreifende Sonderfunktionen

Software

- Serielle Sonderprotokolle
- LAN basierende Sonderprotokolle
- ESPA –X Zusatzfunktionen

Datenschnittstellen

- Alarmierung von mehreren Personen
- Rundrufgruppen
- mehrere Anrufziele pro Rundrufgruppe
- mehrere gleichzeitige Rundrufe
- Aufnahme von Sprachansagen vom Telefon aus
- Rundrufe mit add hoc Ansage
- zeitgesteuerte Rundrufe
- Rundrufauslösung via Bedienplatz / ... vom PC aus
- Rundrufauslösung via E-Mail / SMTP
- stille Alarmierung
- Beobachtung laufender Rundrufe am Bedienplatz
- Quittierung per PIN
- Quittierung per RR zum Alarmierungssystem
- Rundrufe mit 2 stufiger Quittierung
- Rundruf Bestätigung mit Eingabe der Zeit „Wann am Einsatzort“
- teilnehmerspezifisch einstellbare Quittungsoptionen
- PIN Eingabe zur Identifikation
- Folge Rundruf auch bei positivem Rundrufergebnis
- Versenden von E-Mails
- Unterstützung von Rundruf-Sonderfunktionen (z.B.
- Sammelgruppen, Stellvertreter, usw..)

Rundrufe

- Konferenzen, die über einen Rundruf gestartet werden
- Meet me Konferenzen
- mehrere Konferenzen gleichzeitig
- Zeitgesteuerte Konferenzen
- Ad hoc Konferenzen
- Geheime Konferenzen mit Zutrittskontrolle

Alarm-Konferenzen

- Unterschiedliche Rufsignalisierungen ('Alarmruf', 'dringender Ruf', 'normaler Ruf')
- Bei besetzten Teilnehmern: Zwangstrennen
- Ignorieren von Anrufum- oder -weiterleitungen (z. B. bei Voice-Mail-Aktivierung)

Features zwischen

- Bei Anwahl von NFON-Teilnehmern kann Parallelringing ignoriert werden
- Direktansprechen (d. h. automatisches Aktivieren des Lautsprechers)
- Tastendruckübertragungen vom Endgerät zum Alarmserver per MFV
- für Quittierungen und andere Dialoge mit Teilnehmern

DAKS & NFON

Ein- und Ausgabegeräte

- Standard SIP Gerät
- DECT oder WLAN Mobilteil
- unterschiedliche Alarmringtöne bei snom und Yealink
- alle Geräte / Applikationen die Kontaktschnittstellen verfügen



Die meisten der vorgestellten Funktionen wurden hauptsächlich in Verbindung mit snom und Yealink Endgeräten getestet. Es wird nicht für etwaige Funktionsabweichungen bei anderen Endgeräten wie Mitel oder Panasonic gehaftet.

D. Inbetriebnahme



Da hier ggf. nicht alltägliche Routinesituationen zu meistern sind, darf der Alarmserver nur von speziell zertifiziertem Personal/Partnern in Betrieb genommen werden.

Partner und Personal werden hinsichtlich der DAKS Konfiguration und Kopplung zur Telefonanlage aus der Cloud hinreichend geschult. Zu den Zertifizierenden werden den Personen Schulungsunterlagen und ausführliche Dokumentationen ausgehändigt. Eine Offenlegung der DAKS Unterlagen ist leider nicht möglich.

Eine Auflistung der von tetronik zertifizierten DAKS-Partner finden Sie [hier](#).

Wenn von einem Alt-, On Premise DAKS Alarmsystem auf die cloudbasierende NFON Lösung migriert/hochgerüstet werden muss, so muss sich der zertifizierte Partner im Vorfeld mit der Fa. Tetronik in Verbindung setzen.

Kontaktadressen:

Jens Peter Lichtenberg
jens-peter.lichtenberg@tetronik.com
Tel.: +49 6128963418

Gemeinsam mit der Fa. Tetronik wird der Aufwand der Migration/Umrüstung und die Kosten der Anschaltung des Alarmserverns verifiziert.



Bitte beachten Sie auch die aktuellen bekannten Einschränkungen in Zusammenhang mit DAKS unter [E. Einschränkungen](#).

E. Einschränkungen

Aktuelle bekannte Einschränkungen:

- Derzeit ist ausschließlich der "Klingelton 5" als DAKS-Alarmton verfügbar. Diesen können Sie im [Serviceportal](#) konfigurieren. Jegliche Alarmtöne werden zur Zeit nur in Verbindung mit snom und Yealink Endgeräten unterstützt.
- Die Intercom-Funktion muss derzeit manuell pro Nebenstelle aktiviert werden, um dem DAKS-Server einen Intercom-Anruf zu ermöglichen. Für die Zukunft ist es geplant, die manuelle Aktivierung zu umgehen und Intercom-Anrufe vom DAKS-Server automatisch für alle Nebenstellen zu ermöglichen falls ein Ernstfall auftritt.
- Die Funktion DND (Do not disturb) kann vom DAKS-Server noch nicht ignoriert oder deaktiviert werden. Für die Zukunft ist es geplant, DND pro Endgerät zu umgehen falls ein Ernstfall auftritt.

F. Anwendungsbeispiele

1. Healthcare

Automatische Alarmierung im Krankenhaus

Durch die automatische Alarmierung kann die betroffene Person sicher sein, dass der abgesetzte Notruf die geeigneten Helfer erreicht. Die Notrufe werden an den entsprechenden Endgeräten mit einem speziellen akustischen Ruf signalisiert, es können Displayinformationen zum Standort des Hilfebedürftigen mit übertragen werden. Der Ruf muss beim Empfänger quittiert werden, andernfalls wird die eingestellte Notfallkette weiter abgearbeitet bis ein Empfänger des Notrufs den Notfall positiv quittiert. Ist der Notruf positiv quittiert ist es möglich ein automatisches Mithören zu aktivieren, um z.B. Hilferufe oder weitere Notfallgeräusche mit zuhören.

2. Industrie

Durch die Anschaltung von Störkontakten / Notastastern etc. kann der DAKS dazu genutzt werden um schnellstmöglich das geeignete Personal zur Instandsetzung des defekten Gerätes zu erreichen. Z.B. kann eine Notkonferenz einberufen werden um gemeinsam die weiteren Maßnahmen mit dem involvierten Personenkreis zu besprechen, damit das defekte Gerät unverzüglich Instand gesetzt werden kann und somit die Ausfallzeit minimiert wird.

3. Bankensektor

Es wird eine Notfallkonferenz initiiert. Um alle beteiligten Personen zu erreichen wird bei Teilnehmern die in bestehenden Gesprächen sind, in das Gespräch hinein, der Alarm signalisiert. Die bestehenden Verbindungen werden schnellstmöglich beendet um sich in die Notkonferenz einzuschalten.

4. Bereichsübergreifend

Durch die Anschaltung von Störkontakten / Notastastern etc. kann der DAKS dazu genutzt werden um schnellstmöglich gemeinsame interne und externe Koordination des Katastrophenfalls zu managen. Dazu gehören Evakuierungspläne, das Einbinden von externen Einsatzkräften, etc.