

Remote Services für Alarmsysteme als Unterstützung in Zeiten des Fachkräftemangels

Der Fachkräftemangel ist mittlerweile in jedem Bereich angekommen - und er wird sich weiter verschärfen. So prognostiziert das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) bereits 2030 einen Rückgang der Beschäftigten um 3,9 Millionen!

Wo es zu wenige Mitarbeiter gibt, ist es Zeit, sich rechtzeitig mit innovativen Lösungen auseinander zu setzen und Prozesse effizienter zu gestalten. Ein Unternehmen kann es sich nicht mehr leisten, seine Fachkräfte und Systemspezialisten über Stunden auf den Autobahnen zu binden.

Fernzugriff – alles im Blick und bestens vorbereitet

Das Monitoring und die Wartung aus der Ferne – kurz: Remote Services – auf Maschinen, Anlagen und Systeme gibt es bereits seit einigen Jahren. Auch bei Alarmsystemen führen Remote Services zu einer spürbaren Entlastung im Arbeitsalltag und haben sich in der Praxis als echte Unterstützung für die Arbeit der Servicetechniker vor Ort erwiesen. Diese wissen durch das Monitoring, was zu tun ist und haben die richtigen Werkzeuge bzw. Ersatzteile dabei. Teilweise müssen sie auch gar mehr ausrücken, weil das Problem an der Gefahrenmeldeanlage aus der Ferne gelöst werden kann.

Einheitliches Regelwerk fehlte bislang

So weit, so gut. Allerdings fehlte bislang beim Fernzugriff auf Alarmsysteme eine wichtige Komponente: ein einheitliches Regelwerk für Sicherheitsstandards und die Verantwortung des Betreibers einer Remote Platform, der technischen Basis für die Dienstleistungen. Kein Wunder, dass viele Errichter verschiedenste Lösungen für einen Fernzugriff zwar nach bestem Wissen und Gewissen, allerdings ohne Berücksichtigung von Sicherheitsstandards, eingerichtet haben. Denn diese existierten nun mal nicht.

Das ist Vergangenheit. Denn durch die Standardisierung und Vereinheitlichung der Vorgaben für den Fernzugriff auf Alarmsysteme kann nun das volle Potenzial von Remote Services ausgeschöpft werden.

- EN 50710 für die zu treffenden organisatorischen Maßnahmen
„Anforderungen an die Bereitstellung von sicheren Ferndiensten für Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen“
- TS 50136-10 für die Umsetzung der technischen Infrastruktur
„Technische Spezifikation – Anforderungen für den Fernzugriff“

Mit diesen beiden Dokumenten werden sowohl die technischen als auch organisatorischen Unklarheiten aus der bisherigen gängigen Praxis, auf einen einheitlichen Sicherheits- und Qualitätsstandard gehoben.

Damit ist auch die Verantwortlichkeit für die Sicherheit der technischen Infrastruktur beschrieben. Sie obliegt dem Remote Access Infrastructure Service Provider (RAISP). Das heißt: Der Betreiber, der die Infrastruktur für Remote Services zur Verfügung stellt, ist verantwortlich für die ständige Verfügbarkeit und IT-Sicherheit des Remote Access – unter Einhaltung der Datenschutz-Richtlinien.

Sichere Cloudlösung für den Fernzugriff

Für Daniel Kaumanns, Produktmanager bei TAS Sicherheits- und Kommunikationstechnik und Mitglied in Arbeitskreisen für Fernzugriffsnormen, sind die einheitlichen Regelungen eine wichtige Voraussetzung, um mit dem von ihm verantworteten Produkt *TAS Secure Platform* voll durchzustarten. Die im Hause TAS entwickelte Lösung stellt eine sichere Verbindung zwischen dem Service-PC beim Errichter auf der einen Seite und den angebotenen Alarmsystemen auf der anderen Seite her. Basisdienst der Plattform ist ein sicherer Remote Access der Übertragungseinrichtung, weitere Dienste wie Monitoring oder den Fernzugriff auf nachgeschaltete Gefahrenmeldeanlagen lassen sich flexibel zubuchen. Im Prinzip kann jede IP-fähige Anlage angebunden werden, neben Gefahrenmeldeanlagen also auch Systeme der Haustechnik.

Bei der Entwicklung hat die TAS frühzeitig ihr Know-how genutzt, um höchste Performanz und Sicherheit zu erreichen, lange bevor es die nun geltenden Sicherheitsstandards gab. Das kommt Nutzern der Plattform zugute: Sie müssen weder in die eigene Infrastruktur einer Remote Lösung investieren noch Spezialisten für die Pflege des Portals binden. „Wer unsere Plattform nutzt, bezahlt lediglich die monatlichen – im Vergleich zu einem Vororteeinsatz überschaubaren Gebühren“, so der Produktmanager. Die *TAS Secure Platform* ist mandantenfähig, die Zugänge frei skalierbar. Eine detaillierte Berechtigungsverwaltung ist ebenso selbstverständlich wie einheitliche Benutzeroberflächen.

Für die Sicherheit der Remote Infrastruktur ist die TAS verantwortlich, denn bereits im vergangenen Jahr wurde das Unternehmen als Remote Access Infrastructure Service Provider (RAISP) zertifiziert – als bislang einziger Anbieter in Deutschland. „Als Spezialist für Übertragungstechnik haben wir früh das Potenzial für den Fernzugriff auf Alarmsysteme erkannt. Es zeigt sich, dass wir mit der *TAS Secure Platform* tatsächlich einen substanziellen Beitrag leisten können, dem Fachkräftemangel durch vielseitig einsetzbare Lösungen zu begegnen“, fasst Daniel Kaumanns die bisherigen Erfahrungen beim Einsatz der Plattform in der Praxis zusammen.