

# Questions courantes et réponses

## Résumé des avantages

**Honeywell possède l'expertise de fabrication, de conception et de distribution nécessaire ainsi que l'infrastructure de formation et d'assistance sur le terrain pour former un partenariat réussi avec ses clients.**

### Fiabilité

Nos produits sont conçus, fabriqués et appuyés à tous les niveaux par Honeywell.

### Polyvalence

Choisissez une radio GSM/GPRS, Internet ou une combinaison des deux pour transmettre les alarmes et télécharger les données.

### Services à distance

Nous offrons des services amorcés par l'utilisateur ou par activité dont les messages pourront être lus par une panoplie d'appareils.

- Tout appareil muni d'un navigateur GPRS ou Internet
- Téléphone cellulaire utilisant la messagerie texte SMS
- Messages par courriels à propos d'activités d'alarme ou autres

### Facile à installer

Le produit et les nouveaux outils Internet ont été conçus pour permettre de passer facilement de la technologie AMPS à la technologie GSM/GPRS ainsi que pour simplifier l'installation et la programmation.

### Économique

Notre produit combiné GSM/GPRS/Internet constitue la façon la plus économique de transmettre les alarmes et d'offrir des services à distance.

### Rétrocompatibilité

Cette solution de communication ainsi que ces services à distance peuvent être ajoutés à une installation existante permettant ainsi aux détaillants d'accroître leurs RMR et de fidéliser leurs clients.

## Glossaire

### Que signifie GSM?

C'est une abréviation pour Global System for Mobile Communications; il s'agit de l'un des systèmes cellulaires les plus utilisés. Le système GSM est bien différent de ses prédécesseurs car les canaux de signalisation et vocaux sont tous deux numériques, c'est pourquoi on le considère comme faisant partie de la seconde génération de systèmes de téléphonie mobile. Cela signifie que la communication de données par le système a été prévue dès le début.

### Que signifie GPRS?

C'est une abréviation pour General Packet Radio Service. Il s'agit d'une norme de communication sans fil pouvant transmettre à une vitesse maximale de 115 000 bits par seconde (le réseau GSM actuel transmet à une vitesse de 9 600 bits par seconde). Le service GPRS accepte une vaste gamme de bandes passantes et constitue une façon efficace de réduire l'usage de la bande passante car il permet à plusieurs utilisateurs de partager un même canal de transmission et ne transmet que lorsque des données doivent être envoyées. Ce service est tout indiqué pour transmettre un grand volume de données.

### Que signifie SMS?

C'est un abréviation pour Short Message Service. Ce service est utilisé pour transmettre de courts messages textes à des téléphones fixes ou mobiles, à des télécopieurs ou à des adresses IP. Les messages doivent contenir moins de 160 caractères alphanumériques et ne contenir aucune image ni aucun graphique. Le message transmis est reçu par le SMSC (Short Message Service Center) qui doit l'acheminer à l'appareil approprié. Si le message ne peut atteindre sa destination, alors le SMSC conserve le message pendant un certain temps. Lorsque l'appareil de réception devient libre, un avis est transmis au SMSC qui tente à nouveau d'acheminer le message. Lorsque le SMSC reçoit la confirmation que le message a été reçu par le destinataire, il considère le message comme "envoyé" et ne tente plus de l'envoyer.

### Quelles sont les différences entre les services GPRS et SMS?

Le service de communication sans fil GPRS est fiable et largement utilisé pour la téléphonie cellulaire. Ce service a un niveau de priorité supérieur au sein du réseau cellulaire dans le but de minimiser les délais de transmission et d'augmenter la quantité de données pouvant être acheminées de façon fiable. Le service SMS est moins robuste et ne permet pas la communication par paquets de données. Il s'apparente à l'envoi de messages textes sur un téléphone cellulaire.

## Questions courantes et réponses (suite)

### Communicateur :

Le panneau de contrôle est doté d'un communicateur; sa fonction consiste à appeler au centre de télésurveillance et transmettre les messages du panneau de contrôle. Pour ses communications, le communicateur utilise une ligne téléphonique traditionnelle.

### IP :

Abréviation pour Internet Protocol. Le protocole IP spécifie le format des paquets et le procédé d'adressage. La plupart des réseaux combinent le protocole IP à un autre protocole appelé TCP (Transport Control Protocol) qui établit une connexion virtuelle entre la destination et la source. Le protocole IP en soi ressemble au système postal, il vous permet d'adresser un envoi et de le confier au système; cependant il n'y a aucun lien entre vous et le destinataire. Par contre, le protocole TCP/IP établit une connexion entre deux dispositifs, de sorte qu'ils peuvent échanger des messages pendant un moment.

### Signal de fin de communication :

Un signal transmis par le récepteur du centre de télésurveillance qui indique que le message du communicateur a été reçu.

### Centre d'exploitation du réseau :

Un établissement semblable à AlarmNet qui reçoit et décode les signaux et qui intervient conformément aux instructions préétablies.

### TCP :

Abréviation pour Transport Control Protocol. Le protocole TCP est l'un des principaux protocoles utilisés par les réseaux TCP/IP. Le protocole IP définit uniquement les paquets tandis que le protocole TCP permet d'établir une connexion et d'échanger des données. Le protocole TCP assure la livraison des données et fait en sorte que les paquets soient livrés dans l'ordre où il ont été reçus.

### UDP :

Abréviation pour User Datagram Protocol. Il s'agit d'un protocole TCP/IP qui permet d'établir une communication sans connexion entre deux réseaux hôtes. Ce protocole ne fait pas d'essais répétés et la livraison des paquets n'est pas garantie. Les paquets peuvent également arriver hors séquence.

---

## À propos de la solution Honeywell

### À quoi doivent s'attendre nos clients des produits Honeywell?

Le communicateur GSM de Honeywell a été initialement mis en marché pour les nouvelles installations ou pour le remplacement des radios AMPS présentement installées. Honeywell a choisi le service de communication GPRS car il est supérieur aux autres services pour la transmission de données. Ce produit sera suivi d'un autre produit qui permettra en plus de transmettre les signaux d'alarme par Internet. Ce produit utilisera principalement Internet pour communiquer et passera au service GPRS si Internet n'est pas disponible.

### En quoi la solution Honeywell est-elle unique?

Honeywell a mis au point un produit plus robuste qui utilise le service GPRS pour acheminer les signaux d'alarme et le service SMS lorsque le réseau GPRS n'est pas disponible. Le service GPRS transmet les données plus efficacement, de sorte que de l'information et des services additionnels peuvent être transportés. Le réseau du service SMS est également fiable; cependant, il convient mieux aux messages de type texte et ne pourrait pas soutenir la quantité de données que nos futurs services nécessiteront.

### Quelles caractéristiques exclusives Honeywell offre-t-elle?

Honeywell est le premier fabricant à offrir deux voies de communication : le service GPRS comme voie de communication principale et le service SMS comme voie de rechange. Et nous sommes les premiers à offrir un produit de communication triple qui combine les technologies GPRS, SMS et Internet pour la communication et le contrôle. Aucun autre fabricant ne propose de produits semblables à ceux de Honeywell. De plus, la solution Honeywell est rétrocompatible; elle peut donc être utilisée avec les panneaux de contrôle existants car notre produit se raccorde au bus de données ECP du panneau de contrôle. Nous sommes le premier fabricant à concevoir un tel produit.

## Questions courantes et réponses (suite)

### Que nous réserve l'industrie dans l'avenir?

La solution Honeywell est "à l'épreuve du futur". Autrement dit, nos nouveaux produits sont de type modulaire, ce qui permet de simplifier et d'accélérer la mise à niveau et la réparation et, du même coup, permet à nos clients d'économiser un temps précieux. En investissant dans ces produits Honeywell, nos clients optent pour une solution qui non seulement répond aux besoins actuels, mais les prépare également aux changements futurs.

### Pourquoi notre produit est-il meilleur?

Les produits Honeywell sont conçus en fonction de l'avenir. Pour plus de fiabilité, ils peuvent communiquer à l'aide de deux technologies : le service GPRS comme voie de communication principale et le service SMS comme voie de rechange si le réseau GPRS n'est pas disponible. De plus, le service GPRS peut canaliser une plus grande capacité de données, ce qui nous permettra d'offrir des services additionnels qui ne nécessitent pas de ligne traditionnelle.

#### GPRS – Conçu pour la transmission de données – Voie de communication principale

- Le réseau cellulaire accorde un niveau de priorité élevé au service GPRS lorsqu'il y a beaucoup de trafic
- Le service GPRS transmet des paquets de données authentiques
  - Permet au logiciel Compas d'effectuer le téléchargement (panneaux compatibles seulement)
  - Ouvre la porte à des fonctions et services futurs – sans mise à jour de la radio

#### Service SMS – Voie de communication secondaire – utilisé pour transmettre les alarmes lorsque le service GPRS n'est pas disponible

- Ne transmet pas de données – le service SMS ne permet pas le téléchargement
- Gratuit avec la solution GPRS de Honeywell

#### Intégration de la communication Internet

- La voie de communication la plus économique est automatiquement utilisée
- Trois voies de communication en une (quatre si un communicateur traditionnel est utilisé) – protège contre les pannes de communication

### Quels produits seront offerts?

#### 7845GSM – Communicateur numérique sans fil à double voie

- Rapports d'alarmes et transmission de données via le service GPRS
- Rapports d'alarmes via le service SMS lorsque le service GPRS n'est pas disponible
- Permet d'offrir des services à distance
- Remplace rapidement une radio AMPS

#### 7845i-GSM – Communicateur numérique à triple voie

- Ajoute un communicateur Internet au produit précédent
- Internet est la voie de communication principale; le service GPRS est utilisé lorsque Internet n'est pas disponible

#### 7845i

- Internet seulement
- Aucune programmation de routeur et aucun réglage requis
- Permet des services à distance au plus bas prix

### Qu'est-ce qu'il y a dans la boîte?

Honeywell fournit un transformateur, un bloc d'alimentation intégré et une batterie de secours qui assurera à la radio une autonomie de 24 heures en cas de panne d'alimentation. Aucun autre matériel ou logiciel n'est requis. La batterie est logée dans le boîtier; il n'est donc pas nécessaire d'utiliser un boîtier séparé.

### Les produits concurrents permettent-ils le téléchargement?

À l'heure actuelle, les produits de Honeywell sont les seuls à permettre le téléchargement de leurs panneaux de contrôle par voie sans fil. C'est parce que nous utilisons le réseau GPRS comme principale voie de communication. Cette caractéristique sera offerte lors du lancement de la phase II du produit.

## Questions courantes et réponses (suite)

### Le réseau AMPS "s'éteindra-t-il"?

À mesure que les tours et les infrastructures radio deviendront désuètes ou tomberont en panne, les fournisseurs AMPS n'investiront plus pour entretenir cette technologie. Ceci aura pour effet que les radios de type "C" ne seront plus opérationnelles et cesseront de fonctionner. Puisque personne ne sait où et quand cela se produira, il est souhaitable de remplacer dès maintenant les radios de type "C" par des radios de type "G".

### Utilisons-nous toujours le canal de contrôle cellulaire?

Non. Les services GPRS et SMS sont utilisés pour transmettre les signaux numériques sans fil et n'ont rien en commun avec le canal de contrôle cellulaire. Le réseau GSM utilisé par Honeywell est un réseau dédié que nous ne partageons avec aucun autre utilisateur.

### La couverture du réseau GSM est-elle meilleure que celle du réseau AMPS actuel?

À l'heure actuelle, la couverture du réseau GSM est comparable à celle du réseau AMPS. Cependant, à mesure que l'infrastructure AMPS deviendra désuète et qu'elle ne sera pas remplacée ou entretenue par les fournisseurs, la couverture GSM prédominera.

### Les fournisseurs continueront-ils d'entretenir le réseau AMPS pour le service GM/Onstar?

GM n'utilise plus le réseau AMPS pour les nouveaux véhicules vendus et a lancé un programme de mise à niveau pour ses clients existants afin de ne plus avoir recours au réseau AMPS.

### La radio Honeywell a-t-elle besoin d'une antenne pour fonctionner?

La radio Honeywell est livrée avec une antenne interne qui convient à la plupart des installations. Si le signal n'est pas assez puissant, il est possible d'installer une antenne externe Honeywell à l'intérieur ou à l'extérieur pour augmenter la force du signal.

---

## Détails techniques

### Que doit faire le centre de télésurveillance pour accepter les communications GSM?

Rien. Honeywell a investi dans une infrastructure qui nous permet de nous brancher directement au réseau des fournisseurs de télécommunication de sorte que les centres de télésurveillance n'ont aucun coût additionnel et aucune reprogrammation à effectuer pour utiliser nos services.

### Quelles homologations le produit Honeywell aura-t-il?

Nos produits seront homologués ULC pour le cambriolage résidentiel, le cambriolage commercial et l'alarme-incendie résidentielle.

### Comment traitons-nous le téléchargement?

Nos panneaux VISTA-20P (rév. 5.2 ou supérieure), VISTA-128BP et VISTA-250BP permettent présentement le téléchargement. Certains autres panneaux VISTA permettront le téléchargement.

### Pourquoi Honeywell vend-elle toujours les radios AMPS?

Le réseau AMPS existant est opérationnel. Ce réseau offre présentement une grande couverture au Canada et constitue une solution valable comme lien de secours pour les panneaux de contrôle. Plusieurs clients ont décidé de continuer à utiliser ce service et de passer au service numérique lorsqu'il sera offert par Honeywell.

### Quelles sont les étapes pour installer une nouvelle radio GSM?

Une installation se fait en quatre étapes :

- Vérification de la force du signal au point d'installation
- Installation, raccordement et alimentation du module
- Mise sous tension et programmation du module
- Enregistrement du module

## Questions courantes et réponses (suite)

### Qu'est-ce qui est nécessaire pour enregistrer la radio GSM sur le réseau AlarmNet?

Comme pour les radios de type "C", les radios GSM peuvent être enregistrées facilement de trois façons différentes :

- Sur place, à l'aide d'un programmeur 7720P
- Par le site Internet AlarmNet Direct à l'aide du programmeur en ligne
- En appelant AlarmNet au 1 800 222-6525 et en choisissant l'option 1 (centre TAC)

### De quels renseignements ai-je besoin pour remplacer une radio de type "C" par une radio GSM?

Si vous utilisez le programmeur 7720P, vous aurez besoin d'un NIP pour la nouvelle unité et des renseignements concernant l'abonné (fournis par le centre de télésurveillance), y compris le code de ville, l'ID du CDT et l'ID de l'abonné. Le NIP correspond aux quatre derniers chiffres du numéro MIN de la radio de type "C".

Si vous utilisez le site AlarmNet Direct ou si vous appelez au centre d'assistance technique d'AlarmNet, vous aurez besoin de ce qui suit :

- L'adresse MAC (12 chiffres hexadécimaux) et la valeur CRC (4 chiffres hexadécimaux) de la nouvelle unité qui apparaissent sur une étiquette visible lorsque le couvercle est enlevé.
- Les renseignements concernant l'abonné (fourni par le centre de télésurveillance), y compris le code de ville, l'ID du CDT et l'ID de l'abonné.
- Le numéro MIN à 10 chiffres de la radio de type "C" (commençant par 175 ou 176) qui se trouve sur l'étiquette visible lorsque le couvercle est enlevé.

### En quoi le produit Honeywell aidera-t-il les utilisateurs qui sont abonnés à la voix sur IP?

Dans certains cas, la voix sur IP empêche le communicateur numérique du panneau de contrôle de communiquer avec le centre de télésurveillance. En installant une radio Honeywell i-GSM, les lignes vocales du client peuvent être contournées de sorte que les communications du panneau de contrôle soient acheminées par le réseau cellulaire ou par Internet.

### Le nouveau produit GSM peut-il être programmé par Internet?

Oui. De nouveaux services de programmation par Internet sont offerts sur le site AlarmNet Direct. Le site de services Internet Dealer Direct a été intégré au site AlarmNet Direct.

### Comment les détaillants peuvent-ils y accéder?

Les détaillants recevront un profil d'utilisateur propre à leur entreprise.

### Et pour les nouveaux agents?

Les nouveaux détaillants auront l'occasion de s'inscrire sur le site Internet AlarmNet Direct et d'obtenir un profil d'utilisateur afin de pouvoir utiliser nos nouveaux services de programmation Internet.

### Un détaillant peut-il avoir plusieurs utilisateurs?

Oui. Les détaillants auront accès à un outil de gestion des utilisateurs permettant à l'utilisateur maître de créer des sous-utilisateurs ayant accès aux données.

### Est-ce que ce sera facile à utiliser?

Oui. Les détaillants réaliseront que c'est très facile à utiliser.

### Et si le détaillant a besoin d'aide?

Un écran d'aide contenant des démarches étape par étape est offert.

### Le nouveau site répondra-t-il aux besoins futurs?

Oui. Le nouveau site a été bâti de façon à permettre l'ajout futur de nouvelles fonctions.

## Questions courantes et réponses (suite)

# Services AlarmNet

### Quels services additionnels AlarmNet offrira-t-elle et quand?

AlarmNet lancera une variété de services amorcés soit par l'utilisateur, soit par activité. Ces services uniques à valeur ajoutée offriront aux utilisateurs de nombreuses options intéressantes de commande et de notification qui ne sont offertes par aucun autre fournisseur de communication d'alarme.

Ces services comprennent :

- La commande à distance du système par service SMS
- La commande à distance du système par Internet
- La notification des activités du système par message texte
- La notification vidéo des activités du système

### Comment la commande à distance du système par service SMS fonctionnera-t-elle?

Tout appareil de messagerie texte SMS (téléphone cellulaire, ANP, etc.) peut être utilisé pour commander le système et recevoir de l'information. Ce service permettra à l'utilisateur de demander l'état du système, d'armer ou de désarmer le système, de contourner certaines zones et de commander les sorties. Ce service sera compatible avec la radio GPRS et le communicateur Internet.

### Avec quels systèmes ce service sera-t-il compatible?

Ce service sera rétrocompatible avec la plupart des systèmes Honeywell/ADEMCO déjà installés.

### Qu'est-ce que la commande à distance par Internet et comment cela fonctionne-t-il?

Honeywell a mis au point un autre service de commande à distance par Internet qui fonctionnera avec le communicateur Internet et la radio GPRS. Le système peut être commandé par un "clavier virtuel" par le biais de n'importe quel navigateur Web utilisé sur un ordinateur, un ANP ou un téléphone cellulaire ayant accès à Internet. Tout ce qui peut être fait avec un vrai clavier peut également être fait à l'aide du "clavier virtuel".

### Qu'est-ce que la notification des activités du système par message texte et comment cela fonctionne-t-il?

Les clients qui désirent des rapports plus personnalisés pourront recevoir des notifications par message texte concernant des activités précises de leur système par l'entremise d'un communicateur Internet ou d'une radio GPRS. Ces rapports personnalisés seront envoyés par courriel à tout appareil capable de les recevoir, même les téléphones cellulaires. En plus de l'état d'armement du système, l'utilisateur pourra recevoir un courriel si par exemple une armoire à arme à feu, une armoire contenant des produits chimiques, ou une porte menant à un secteur interdit sont ouvertes.

### Qu'est-ce que la notification vidéo des activités du système et comment cela fonctionne-t-il?

La notification vidéo est rendue possible par l'ajout de caméras Optiflex au système. Une image ou une série d'images peuvent être transmises à un ANP, à un cellulaire ou à une adresse de courriel au moment où une alarme ou une activité non critique précise se produit dans le système. L'utilisateur peut également amorcer ce processus en demandant des renseignements à partir d'un appareil mobile ou en regardant le flux vidéo en direct à l'aide d'un ordinateur ou d'un clavier à écran tactile Symphony.