

Die Notruf- und Service-Leitstelle nach VdS 3138

Zertifizierte Partner und Kooperationmodelle

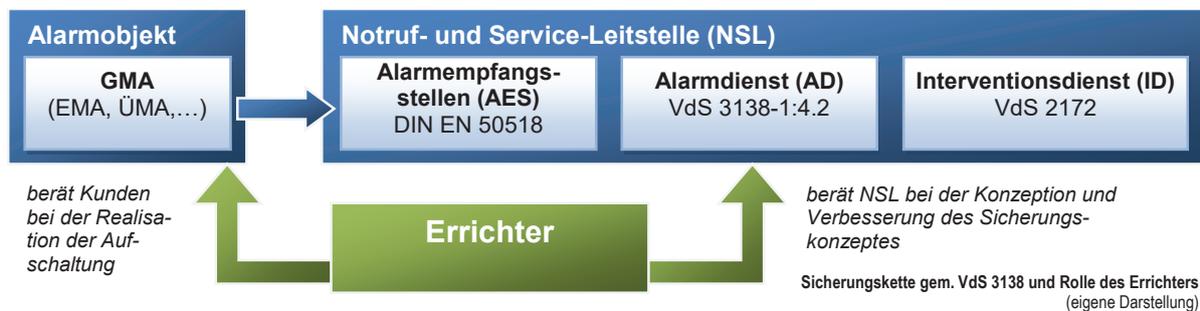
BHE

Durch die neuen Anforderungen des VdS an Notruf- und Service-Leitstellen steigt die Komplexität bei der Auswahl der richtigen NSL. Dieses Papier soll Errichtern Orientierung hinsichtlich der Konformität der Aufschaltung geben und kann als Leitfaden zur Abstimmung mit Notruf- und Service-Leitstellen dienen.

Die Sicherungskette nach VdS 3138 und DIN VDE V 0827-11

In der VdS 3138 bzw. der deutschen Vornorm DIN VDE V 0827-11 werden der Aufbau und die Mindestanforderungen an Notruf- und Service-Leitstellen festgelegt. Diese Anforderungen sind im Vergleich zu früheren VdS-Richtlinien deutlich komplexer, eröffnen aber auch neue Chancen: Leitstellen können sich auf bestimmte Nischen spezialisieren und ihr Angebot entsprechend professionalisieren.

Die NSL ist weiterhin als zentraler Ansprechpartner für den Kunden vorgesehen. Hinter dem NSL-Zertifikat kann jedoch nicht nur ein Unternehmen, sondern eine Kooperation aus mehreren, spezialisierten Unternehmen stehen: der Alarmempfangsstelle (AES), dem Alarmdienst (AD) und dem Interventionsdienst (ID).



Alarmempfangsstelle (AES): zertifiziert nach DIN EN 50518, erbringt technische Dienstleistungen (TD) wie Empfangen und Weiterleiten von Alarmen, Meldungen und Daten sowie Überwachen der Meldungweiterleitung

Alarmdienstleister (AD): Bearbeitet eingehende Alarmmeldungen und leitet objektspezifische Maßnahmen ein (z.B. Beauftragung des Interventionsdienstes)

Interventionsdienst (ID): Verfolgung der Intervention und Durchführung von Schutzmaßnahmen am Alarmobjekt

Notruf- und Service-Leitstelle (NSL): Oberbegriff nach VdS 3138 bzw. DIN VDE V 0827-11

Zertifizierung und sonstige Anforderungen

Das NSL-Zertifikat kann von einem Alarmprovider oder einem Alarmdienstleister beantragt werden. Das zertifizierte Unternehmen trägt die Verantwortung für die gesamte Sicherungskette. Die weiteren Leistungen können durch Kooperationspartner oder ebenfalls selbst erbracht werden. Auch die Ausgliederung nur einzelner Leistungen (z.B. externer Alarmprovider) wird von der VdS 3138 ausdrücklich vorgesehen. So können auch Leitstellen, die den Anforderungen der DIN EN 50518-Serie nicht nachkommen möchten, ihr Geschäft weiter VdS-konform betreiben und sich auf den Alarmdienst konzentrieren.

Umfangreiche Leistungsmessung

Neben den technischen Anforderungen werden auch neue Anforderungen an die Leistungsmessung gestellt. Ziel ist es, die Qualität der Sicherungskette für jedes einzelne Alarmobjekt zu optimieren. Durch eine enge Zusammenarbeit zwischen Errichter und NSL soll eine verbesserte Abstimmung zwischen technischen und dienstleistungsbezogenen Maßnahmen und somit ein besseres Sicherheitskonzept entstehen.

Hinweise für den Errichter

Für alle künftigen VdS-konformen Aufschaltungen ist die oben beschriebene Sicherungskette ein Muss. Nur wenn die gesamte Sicherungskette nach VdS 3138 zertifiziert ist, liegt eine VdS-konforme Aufschaltung vor. Sprechen Sie mit Ihrem Aufschalt-Partner und lassen Sie sich seine NSL-Anerkennung und die Zertifikate seiner Kooperationspartner vorlegen. Das nachfolgende Formular nennt die Dokumente, auf die es ankommt. So können Sie sicher sein, dass der VdS-konforme Weg eingehalten wird.

Bitte lassen Sie sich diese Seite vor Vertragsabschluss von Ihrer ausgesuchten Notruf- und Service-Leitstelle bestätigen:

1. Technische Dienstleistung (TD)

Überwachen, Empfangen und Verarbeiten von Meldungen gemäß DIN EN 50518

Wird erbracht	Zertifiziert durch	Zertifikat-Nr.
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> VdS <input type="checkbox"/>	

2. Sicherungsdienstleistungen

2.1 Alarmdienst (AD)

Alarmer bewerten und schnellstmöglich die vereinbarten Sicherungsmaßnahmen zur Wiederherstellung der Schutzobjektsicherheit einleiten, überwachen und deren Ergebnisse protokollieren

Wird erbracht	Zertifiziert durch	Zertifikat-Nr.
<input type="checkbox"/> ja (VdS 3138) <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> VdS <input type="checkbox"/>	

2.2 Interventionsdienst (ID)

Sicherungsdienstleistung, deren Tätigkeit im Wesentlichen darin besteht, vereinbarte Maßnahmen zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchzuführen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren (VdS 2172)

Wird erbracht	Zertifiziert durch	Zertifikat-Nr.
<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> VdS <input type="checkbox"/>	

Die gemachten Angaben sind Bestandteil eines abgeschlossenen/abzuschließenden* Vertrags und bedürfen bei Änderungen der Schriftform.

Bestätigung durch die Notruf- und Service-Leitstelle.

Ort, Datum

Stempel

Unterschrift

*nichtzutreffendes streichen