



Notruf- und Serviceleitstellen

Einhaltung und Umsetzung der Normen/ Richtlinien für Notruf- und Serviceleitstellen (DIN EN 50518/VdS 3138)

Die seit 2011 in Deutschland eingeführte DIN EN 50518 (Teil 1-3) reglementiert die baulichen, technischen und betrieblichen Anforderungen für Leitstellen. In der DIN EN 50518-3 (Abschnitt 6) wird zum Nachweis der Einhaltung der Anforderungen jährlich ein Audit durch eine nach EN 45011 oder EN ISO/IEC 17020 akkreditierte Stelle (Zertifizierungsstelle) gefordert. Man spricht dann von einer zertifizierten Alarmempfangsstelle (AES) nach DIN EN 50518.



Die Anforderungen der DIN EN 50518 haben sich im Vergleich zur früheren VdS 2153-Richtlinie enorm verändert. Die Zertifizierung einer AES erfordert somit in der Regel hohe Investitionen.

Die komplexeren Anforderungen an Alarmempfangsstellen eröffnen aber auch neue Chancen. Leitstellen können sich auf bestimmte Nischen spezialisieren und ihr Angebot entsprechend professionalisieren. Während der Markteintritt für andere Unternehmen im Bereich der AES schwieriger wird, erleichtern innovative Konzepte den Einstieg im Bereich des Alarmdienstes.

Die künftige VdS 3138 (derzeit Entwurf) beschreibt die folgenden Dienstleistungen:

a) Technische Dienstleistung:

- Überwachen, Empfangen und Verarbeiten von Alarmen, Meldungen, Signalen und Daten gemäß DIN EN 50518
- Weiterleiten von Alarmen, Meldungen und Daten sowie Überwachen der Meldungsweiterleitung

b) Sicherheitsdienstleistung

- Alarmdienst (AD)
- Interventionsdienst (ID)
- Ermitteln schutzobjektspezifischer Informationen

Die Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) muss mindestens eine der Leistungen eigenständig erbringen und trägt die Verantwortung für die gesamte Sicherheitskette. Dabei wird die DIN EN 50518 zu einem Technischen Dienst einer NSL (Alarmprovider) und ist zuständig für den Alarmempfang (Überwachen, Empfangen und Verarbeiten). Ergänzt wird dieser NSL-Teil dann durch den Alarmdienst (individuelle Alarmbearbeitung) sowie den Interventionsdienst.



© VdS Schadenverhütung GmbH

Folgende Umsetzungsmöglichkeiten bzgl. DIN EN 50518 gibt es derzeit für Notruf- und Serviceleitstellen:

1. Eigene Alarmempfangsstelle bauen

Vorteile:

- DIN EN 50518 eigenständig umsetzen
- Unabhängigkeit bleibt erhalten
- flexiblere Reaktionsmöglichkeiten: eigene, hausinterne Entscheidungen über Investitionen und Marketingstrategien

Nachteil:

- hohe Investitions- und Betriebskosten



Beim Bau einer eigenen AES sind unterschiedliche Ausbaustufen realisierbar:

- AES (entweder vernetzt mit 2. AES oder eigenständig), NSL/Alarmdienst und ID
- AES und NSL/Alarmdienst, ID durch Partnerunternehmen
- AES erbringt Leistungen nur für andere NSL, NSL/Alarmdienst sowie ID durch Partnerunternehmen

2. Keine eigene AES / Alarmempfang auslagern

Beim Verzicht auf eine eigene AES müssen die entsprechenden technischen Dienste an ein Subunternehmen vergeben werden. Entweder

- a) an ein unabhängiges Rechenzentrum (mit AES-Prüfung) oder
- b) an eine andere Alarmempfangsstelle eines Sicherheitsdienstleisters

Vorteile:

- NSL ist evtl. Großkunde bei der AES, Wünsche werden ggf. besser berücksichtigt
- Einsparung von Investitionen (Um-/Neubau, neue Empfangssysteme, usw.)
- Variabilisieren von Fixkosten (Fixkostenblock wird durch Gebühr je Aufschaltung ersetzt)
- kürzere Amortisations- und Vertragslaufzeiten sowie höhere Flexibilität als bei eigener Investition
- die S6/S7-Schnittstelle ermöglicht einen einfacheren Wechsel der AES z.B. bei Unzufriedenheit
- Möglichkeit der Mehrwertdienste

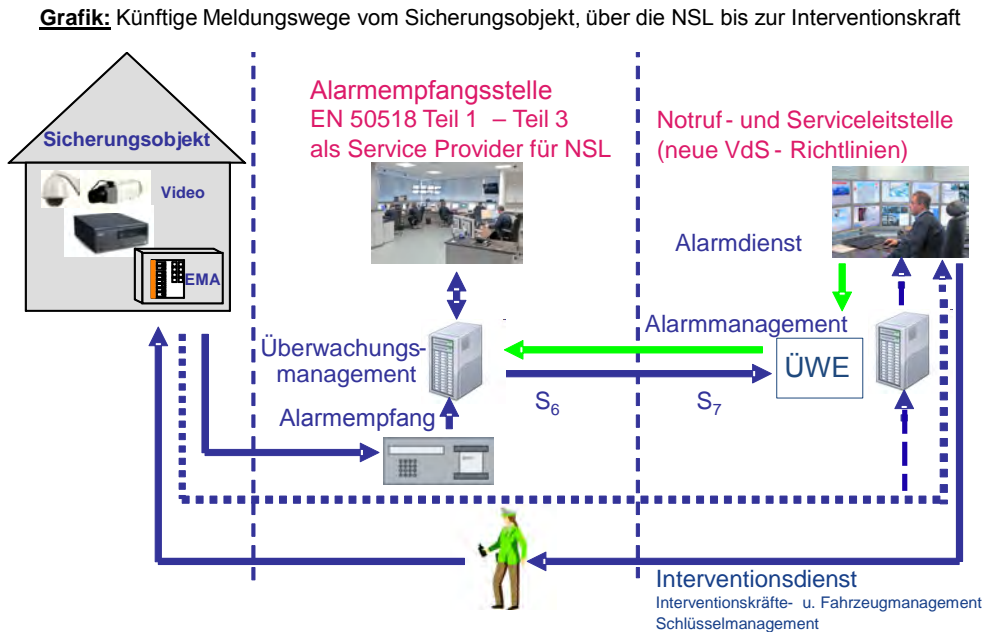
Nachteile:

- bei Problemen mit Aufschaltungen (Empfangstechnik) kann man nicht mehr selbst die Empfangseinheit oder andere Geräte prüfen
- zusätzliches Störungsrisiko: „Umweg“ der Meldungen von RZ/AES zum NSL-Alarmdienst
- das „Aufgeben“ der Selbständigkeit und die Ungewissheit beim Partner
- bei schlechter Umsetzung auch Kundenverlust durch andere/unterschiedliche Prozeßabläufe und Qualitätsstandards möglich
- aufgrund des Kostendrucks durch die DIN EN 50518 ist eine gewisse Mindestgröße zur Erreichung der Wirtschaftlichkeit notwendig => Trend zu immer größeren AES => oft unflexibler für spezielle Kundenwünsche und individuelle Lösungen

Allgemein ist anzumerken, dass sich das Vertrauen zwischen den Vertragspartnern erst entwickeln muss (Auslagerung des Empfangs muss nur für die Aufschaltungen nach DIN EN 50136/50518 erfolgen, andere Meldungen können weiterhin direkt in die NSL aufgeschaltet werden).

Empfehlungen beim Verzicht auf eine eigene AES:

- rechtzeitig mit der Suche nach dem geeigneten Partner beginnen
- keinen Zeitdruck aufkommen lassen
- Vorlauf von 1 Jahr (vor Ablauf der VdS-Anerkennung) für Suche und Umsetzung einplanen



Alle Meldungen nach DIN EN 50136 oder VdS müssen den in der Grafik mit durchgezogener Linie markierten Meldungsverlauf nehmen. Für sonstige Informationen oder Zweitmeldungen ist auch der gestrichelte Weg möglich.

Der bisherige Meldeweg zwischen Sicherungsobjekt und NSL wird durch höherwertige und normenkonforme Meldewege ersetzt (2 Provider, EN 50136). Auch die Weiterleitung von Meldungen vom Alarmprovider an den Alarmdienst erfolgt über hochwertige und normenkonforme Meldewege. Insgesamt wird die Verfügbarkeit des Alarmempfangs für den Alarmdienst (bisher NSL) quantitativ und qualitativ gesteigert.

Ausführungsvarianten zu 2.:

AES in einem Rechenzentrum „einmieten“ / AES ohne eigene NSL, Alarmdienst und ID

Vorteil: Rechenzentrum steht nicht in Wettbewerb = kein Konkurrent erfährt Daten

Nachteil: Rechenzentrum hat wenig Erfahrung im Umgang mit Empfangstechnik und Problemen

AES an AES-Betreiber mit eigenem Alarmdienst als Subunternehmer

- AES steht in Wettbewerb, trotzdem sollten sensible Kundendaten in der AES verfügbar sein (für einen Verbindungsausfall zum Alarmdienst) => viel Vertrauen und ein umfassender Kundenschutz nötig
- AES hat viel Erfahrung im Umgang mit der Empfangstechnik

Auslagerungstiefe

AES auslagern

- Eigene Alarmmanagementsoftware / eigenes Gefahrenmanagementsystem (GMS) der NSL wird in der externen Alarmempfangsstelle weiterbetrieben und lässt sich bei dieser Sub-AES implementieren/weiterführen/anschließen (auf Datenbank und Netztrennung achten).
- NSL bedient einen oder mehrere (virtuelle) Arbeitsplätze mit dem GMS / der Alarmmanagementsoftware der AES (Vorteil: bei Ausfall der AES-NSL-Verbindung kann die AES die Alarmbearbei-

tung sehr leicht übernehmen, da sie die eingesetzte Software kennt). Hierfür bedarf es jedoch einer ähnlichen Programmadministration bzw. einer Anpassung der eigenen Administration/Struktur an den AES-Partner.

- Die S6/S7-Schnittstelle vereinfacht die Umsetzung und den Partnerwechsel.
- Wichtig ist die umfassende Betrachtung des Datenmanagements: Wo wird ein Ersatz-Alarmdienst aufgebaut, wenn der an die AES angeschlossene eigene Primäralarmdienst ausfällt (z.B. in der AES, mobil oder an einem zweiten Ort)?

Veränderungen bei Notruf- und Serviceleitstellen

Wenn sich die Notruf- und Serviceleitstellen einer externen AES angeschlossen haben, können neue Formen von Notruf- und Serviceleitstellen entstehen, z.B.

- kann die NSL nur tagsüber an Wochentagen selbst betrieben werden (Service-Telefon für Kunden sowie Datenpflege), ansonsten Alarmbearbeitung durch Partner-Alarmdienst
- kann die NSL immer mit einer Person besetzt werden, die gleichzeitig bei Bedarf interveniert; wenn die Einsatzkraft die NSL verlässt, übernimmt der Partner-Alarmdienst
- sind hierbei viele individuelle Abstufungen denkbar und möglich
- sind neue Formen von Notruf- und Serviceleitstellen möglich, da der Alarmdienst, im Gegensatz zu den früheren NSL nach VdS 2153, keine strikt festgelegten baulichen Voraussetzungen benötigt, sofern die VdS 3138-Schutzziele erfüllt werden; dadurch sind ggf. einige Marktneueintritte mit innovativen Umsetzungskonzepten denkbar; vielleicht gibt es sogar mobile Alarmdienste und ID (BGV C7 muss beachtet werden)

Besonderheit AES für Industrieunternehmen / Gewerbekunden / neue Geschäftsfelder

- manche Unternehmen mit 24-Std. besetzten Pforten werden wahrscheinlich (vielleicht auch aus Unkenntnis) erst einmal nichts verändern und die Normen nicht berücksichtigen
- andere Betriebe werden die Meldungen über eine AES umrouten (falls Kunde DIN EN 50518 einhalten will)

Vorteil: Reaktionszeiten können überwacht werden und bei zeitlicher Verhinderung des Pfortners kann die AES/NSL Maßnahmen ergreifen (die NSL als Alarmdienst quasi als Redundanz zum Pfortner)

- eigene Industrie-AES werden die Ausnahme bei einigen Großunternehmen sein
- durch Verweise von anderen Normen auf die DIN EN 50518 wird sich das Marktpotential für die AES erweitern

3. Geschäftsbereich aufgeben

Sind diese Lösungen unwirtschaftlich bleibt nur die „schlechteste“ Lösung: Den Geschäftsbereich einzustellen und an einen Wettbewerber abzugeben.



Der Inhalt wurde mit größter Sorgfalt zusammengestellt und beruht auf Informationen, die als verlässlich gelten. Eine Haftung für die Richtigkeit kann jedoch nicht übernommen werden.

BHE - Feldstraße 28
66904 Brücken

Telefon: 06386 9214-0
Telefax: 06386 9214-99

Internet: www.bhe.de
E-Mail: info@bhe.de