

## Häufig gestellte Fragen ("FAQ") zum Thema Notruf- und Serviceleitstellen (NSL)

Die nachfolgende Übersicht beantwortet häufig gestellte Fragen zum Themenkomplex NSL. Die Erläuterungen sollen Unklarheiten beseitigen und Interpretationshilfen für NSL-Themen geben. Über die Suchfunktion im pdf-Dokument kann im Papier nach bestimmten Stichworten und Begriffen recherchiert werden.

Weitere Fragestellungen können gerne an die BHE-Geschäftsstelle gemeldet werden. Bei einer Überarbeitung des Papiers werden wir die Berücksichtigung weiterer Punkte prüfen.

### Inhaltsverzeichnis

<b>1) Abkürzungen .....</b>	<b>3</b>
<b>2) Erläuterungen zur NSL .....</b>	<b>3</b>
2.1. Definition NSL.....	3
2.2. Was ist eine Sicherungskette und wie sehen ihre Prozesse aus?.....	4
<b>3) Erläuterungen zur Alarmempfangsstelle (AES) .....</b>	<b>5</b>
3.1. Was ist eine AES? .....	5
3.2. Wo ist der Unterschied zwischen einer AES und einer NSL? .....	5
3.3. Warum gibt es zwei AES-Kategorien? .....	5
3.4. Wie unterscheiden sich AES der Kategorie I und II? .....	5
3.5. Welche Auflagen gibt es beim Sicherheitsscreening der Mitarbeiter? .....	5
3.6. Kann die Risikobeurteilung auch durch den Betreiber erstellt werden? .....	6
3.7. Wie können die geforderten Funktionsprüfungen und ihre Dokumentation vereinfacht werden? .....	6
3.8. Wie kann der für Störungsbeseitigungen festgelegte Zeitrahmen von 60 Minuten eingehalten werden? .....	6
3.9. Ist eine Notstromversorgung außerhalb der AES-Außenhaut zulässig?.....	6
3.10. Welche Anforderungen müssen Kochmöglichkeiten erfüllen? .....	6
3.11. Welche Öffnungen sind in der Struktur einer AES erlaubt? .....	6
3.12. Worin sind die Anforderungen an die Öffnungsrichtung der Personenschleuse begründet? .....	6
3.13. Die Personenschleuse muss mindestens 2 Türen haben. Wie müssen diese 2 Türen beschaffen sein? .....	7
3.14. Reichen für die Versorgungsein- und -ausgänge die in der DIN EN 50518 für AES der Kategorie 1 festgelegten Maximalgrößen für Durchbrüche in der Außenhaut (0,02 m <sup>2</sup> ) aus? .....	7
3.15. Welche Vorkehrungen sollten AES hinsichtlich der Telekommunikations-Leitungszugänge treffen? .....	8
<b>4) Erläuterungen zum Alarmprovider (AP).....</b>	<b>8</b>
4.1. Was ist ein AP? .....	8
4.2. Was ist der Unterschied zwischen einer AES und einem AP? .....	8
4.3. Wie kann der Alarmdienst auf einfache Art und Weise an den kooperierenden Alarmprovider angeschaltet werden? .....	8
4.4. Inwiefern ist die Alarmempfangsstelle für den Übertragungsweg von der Gefahrenmeldeanlage bis zur Notruf- und Serviceleitstelle verantwortlich? .....	9
<b>5) Erläuterungen zum Alarmdienst (AD) .....</b>	<b>9</b>
5.1. Was ist ein AD? .....	9
5.2. Was ist der Unterschied zwischen einer NSL und einem AD? .....	9

5.3. Kommuniziert der Errichter bei einer Neuaufschaltung/Revision mit dem AD oder der/dem AES/AP? ..... 9

5.4. Muss ein Alarmdienst immer mit einem Alarmprovider kooperieren? ..... 9

5.5. Kann ein Alarmdienst mit mehr als einem Alarmprovider zusammenarbeiten? ..... 9

**6) Zusammenarbeit mit Errichtern..... 9**

6.1. Muss der Errichter die NSL auf die Aufschaltung einer VdS-Anlage hinweisen? ..... 9

6.2. Wie kann der Aufschaltungsprozess mit dem Errichter vereinfacht und die Kommunikation zwischen dem Errichter im Kundenobjekt und der Leitstelle verbessert werden, um Probleme bei der Aufschaltung möglichst schon vorab zu vermeiden? ..... 10

**7) Technische und kundenspezifische Fragen..... 10**

7.1. Welchen Nutzen hat eine NSL von Videoaufschaltungen?..... 10

7.2. Bei den Kunden sind oft Videosysteme verschiedener Hersteller im Einsatz. Wie können alle Kunden aufgeschaltet und die Videoalarme in der Leitstelle empfangen und verarbeitet werden, ohne viele unterschiedliche Systeme betreiben und bedienen zu müssen? ..... 10

7.3. Wie kann sichergestellt werden, dass alle Kundenobjekte in der Leitstelle korrekt aufgeschaltet werden? . 10

7.4. Was hilft gegen die hohe Anzahl von Falschalarmen, die von Videosystemen mit Motion-Detektion ausgelöst werden? ..... 11

7.5. Gibt es spezielle Anforderungen an die Sprachkommunikation?..... 11

7.6. Müssen Bestandskunden über eine Alarmempfangsstelle auf eine NSL aufgeschaltet werden? Wenn ja, wie soll dies geschehen (Zeitaufwand, Absprachen mit Kunden und Errichter)? ..... 11

7.7. Welches Risiko trägt der Betreiber einer Gefahrenmeldeanlage, wenn diese nicht über eine AES aufgeschaltet ist (Versicherung)? ..... 11

**8) Muster-Vereinbarung für Alarmprovider - Dienstleistungen nach DIN EN 50518 .... 11**

**9) Normen und Richtlinien..... 11**

9.1. Welche Unterschiede gibt es zwischen der DIN EN 50518 und VdS 3138? ..... 11

9.2. Warum sind bei der DIN EN 50518:2019 die Teile 2 und 3 weggefallen? ..... 12

9.3. Wer zertifiziert nach VdS 3138? ..... 12

9.4. Wie hat sich der Anwendungsbereich mit der DIN EN 50518:2019 verändert? ..... **Fehler! Textmarke nicht definiert.**

9.5. Welche Konzepte helfen bei der Umsetzung der DIN EN 50518?..... 12

9.6. Kann die Zeitspanne zwischen den Audits auf 2 oder 4 Jahre verlängert werden, um Kosten zu senken? . 12

9.7. Was ist der „Stand der Technik“? ..... 12

9.8. Anerkannte Regel der Technik, was ist das? ..... 12

## 1) Abkürzungen

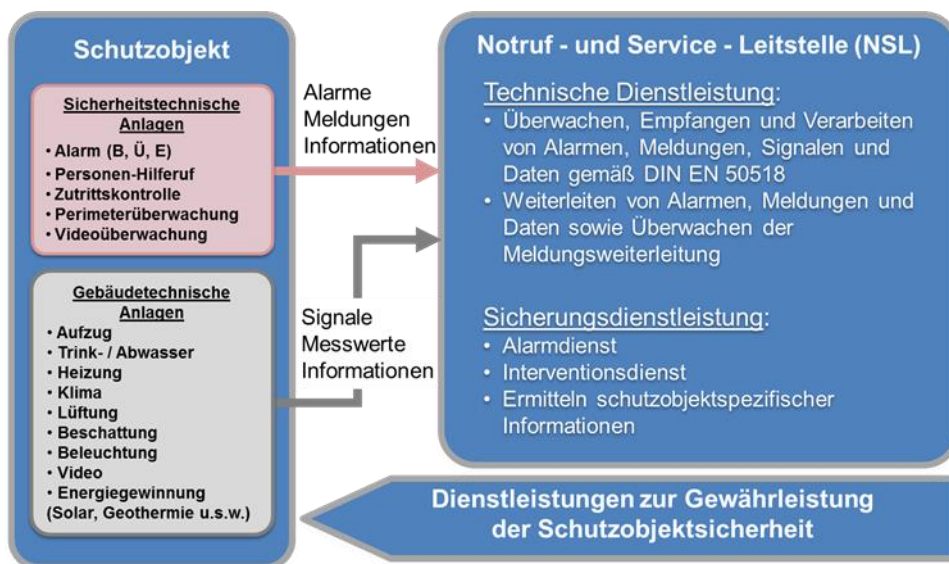
AD	Alarmdienst
AES	Alarmempfangsstelle
AP	Alarmprovider
DKG	Digitales Kommunikationsgerät
DP	Dual Path (Zweiwege-Verbindung)
GMS	Gefahrenmanagementsystem
ID	Interventionsdienst
IK	Interventionskraft
MID	Mitarbeiter für den Interventionsdienst
NSL	Notruf- und Service-Leitstelle
SP	Single Path (Einweg-Verbindung)
TD	Technische Dienstleistung
ÜE	Übertragungseinrichtung

## 2) Erläuterungen zur NSL

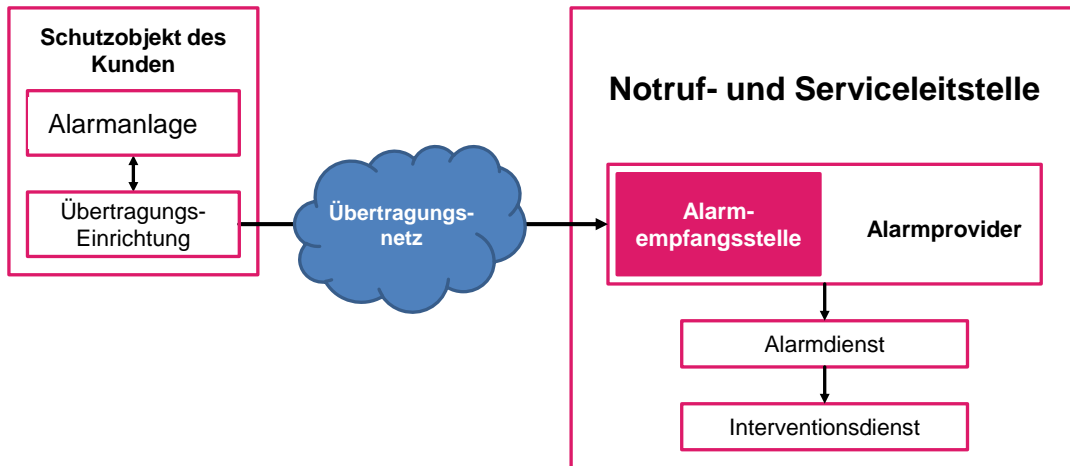
### 2.1. Definition NSL

In einer rund um die Uhr besetzten Notruf- und Serviceleitstelle (NSL) werden Gefahrenmeldungen (Alarmer, Störungen, Signale usw.) von sicherheits- und gebäudetechnischen Anlagen überwachter Objekte (Schutzobjekt) erfasst, dokumentiert, verarbeitet und die Verfolgung der Meldung (Intervention) eingeleitet.

Die NSL erbringt somit gegenüber dem Kunden die zur Gewährleistung der Schutzobjektsicherheit (Sicherheit am und im Schutzobjekt) erforderlichen Dienstleistungen. Die NSL steht im direkten Vertragsverhältnis mit dem Kunden und stimmt mit diesem die zu ergreifenden Dienstleistungen ab:



Lt. der VdS-Richtlinien 3138 handelt es sich bei einer NSL um eine Organisation, die durch eine überwachte Sicherungskette technische Dienstleistungen und Sicherungsdienstleistungen zur Gefahrenabwehr für Schutzobjekte aufgrund vertraglicher Vereinbarungen und Maßnahmenpläne anbietet. Dabei kann die Organisation aus mehreren Kooperationspartnern bestehen.



**2.2. Was ist eine Sicherungskette und wie sehen ihre Prozesse aus?**

Als Sicherungskette wird die Summe der Prozesse - einschließlich deren Wechselwirkungen - bezeichnet, die für ein Schutzobjekt auf Grundlage des bestehenden Sicherungskonzeptes zur Detektion und Signalisierung von unerwünschten Zuständen notwendig sind, sowie zu deren Abwehr bzw. Beseitigung.

Für jedes Schutzobjekt ist die Sicherungskette auf Grundlage des objektspezifischen Sicherungskonzeptes individuell zu planen und an die Schutzbedürfnisse anzupassen.

Die Sicherungskette besteht aus den Prozessen Alarmierung, Intervention und Reporting, einschließlich der zugehörigen Prozessschritte sowie deren Überwachung:



Grafik: Die Sicherungskette und ihre Prozesse

Diese Prozesse müssen beherrscht und unter definierten Bedingungen durchgeführt werden. Die wesentlichen Prozessschritte sind messbar zu gestalten, sodass für jede Meldung die Reaktionsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit der jeweiligen Dienstleistung sowie deren Wirksamkeit zur Gefahrenabwehr bewertet werden kann.

Objektspezifische Sicherungskonzepte müssen im Zeitablauf überprüft und ggf. angepasst werden. Wird z.B. deutlich, dass mit dem Konzept das Schutzziel des jeweiligen Objektes nicht erfüllt werden kann und sind alle Möglichkeiten, die Sicherungskette zu optimieren, schon ausgeschöpft, muss das Sicherungskonzept überarbeitet werden. In diese Planung sollte der Alarm- und Interventionsdienst einbezogen werden.

### 3) Erläuterungen zur Alarmempfangsstelle (AES)

#### 3.1. Was ist eine AES?

Eine AES ist eine ständig besetzte Stelle, an die Informationen über den Zustand einer oder mehrerer Alarmanlagen gemeldet werden. Die Dienstleistungen einer Alarmempfangsstelle umfassen das Überwachen, Empfangen, Verarbeiten und Reagieren auf Alarme und Meldungen, die eine umgehende Reaktion auf Notfälle (Gefahren) erfordern. In Abhängigkeit der jeweils behandelten Alarme und Meldungen werden AES in zwei Kategorien eingeteilt, s. Punkt 3.3.

#### 3.2. Wo ist der Unterschied zwischen einer AES und einer NSL?

Eine AES ist eine Leitstelle, die den Anforderungen der DIN EN 50518 entspricht. Als Zulassungsvoraussetzung zur NSL gemäß VdS 3138, muss eine Leitstelle entweder gemäß DIN EN 50518 zertifiziert sein oder mit einer AES zusammenarbeiten, die vom VdS als Alarmprovider zugelassen ist. In diesem Fall übernimmt die AES den Alarmempfang (technische Dienstleistung) und die NSL die Durchführung von Maßnahmen (Alarmdienst). Eine NSL trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die zur Gewährleistung der Sicherheit am und im Schutzobjekt erforderlichen Dienstleistungen (s. Abschnitt 2.1).

#### 3.3. Warum gibt es zwei AES-Kategorien?

Die DIN EN 50518:2020 unterscheidet zwischen zwei Kategorien von AES (Kategorie 1 und 2), für die unterschiedliche bauliche, technische und organisatorische Anforderungen gelten. Die Einstufung einer AES in die Kategorie I oder II richtet sich nach den Typen der behandelten Alarmmeldungen. Meldungen von Sicherungsanwendungen, z.B. EMA, ÜMA und Videoüberwachungssysteme, müssen in einer AES der höheren Kategorie I bearbeitet werden. Für nicht-sicherheitsrelevante Anwendungen – hierunter fallen u.a. BMA, Personen-Hilferufanlagen und Aufzugsnotrufanlagen – genügt eine AES der Kategorie II.

#### 3.4. Wie unterscheiden sich AES der Kategorie I und II?

Die AES der Kategorie I entspricht weitestgehend der bisherigen AES der früheren DIN EN 50518-Serie. Unterhalb dieser AES wurde eine AES der Kategorie II eingeführt, welche hinsichtlich der Planung, der Konstruktion und des Betriebs geringere Anforderungen erfüllen müssen, als AES der Kategorie I.

Maßgeblich unterscheiden sich die Anforderungen an AES der Kategorie II in folgenden Bereichen:

- Wände, Fußböden und Decken (siehe Kapitel 5.2 der DIN EN 50518:2020) → Die Außenhaut der AES muss lediglich geeignet sein, den Zutritt einer unbewaffneten, unberechtigten Person zu verhindern. Mindestanforderungen an Materialien und Materialstärken bestehen nicht.
- Zugang zur AES (Kap. 5.7.2) → es wird keine Schleuse gefordert, die Außentüren müssen mit einer Verriegelungseinrichtung RC2 versehen sein
- Alarmanlagen der AES (Kap. 6) → es wird nur eine Einbruch-/Überfallmeldeanlage (EMA/ÜMA) Grad 2 gem. EN 50131-1 mit mind. 1 Überfallmelder sowie eine BMA gefordert. Ein Videosicherheitssystem (VSS), eine Gasmeldeanlage oder eine vollständige Außenhautüberwachung werden nicht gefordert.
- Keine Anforderungen bestehen bei AES der Kategorie II für „Verglaste Bereiche“ (5.4), „Lüftung“ (Kap. 5.7.5), „Versorgungsein- und Auslässe“ (Kap. 5.7.6), „Durchreiche/Schleuse“ (Kap. 5.7.7), „Kommunikationsleitungen“ (Kap. 5.9) sowie „Toiletten und Waschräume“ (Kap. 5.10).

#### 3.5. Welche Auflagen gibt es beim Sicherheitsscreening der Mitarbeiter?

Alle Mitarbeiter einer AES müssen in einem Sicherheitsscreening überprüft werden, das die letzten 5 Jahre vor Beginn der Beschäftigung erfasst. Die einzelnen Screening-Maßnahmen und die Screening-Ergebnisse müssen dokumentiert werden. Eine Beschäftigung darf nur bei positivem Ergebnis erfolgen. Bei der Auswahl der Screening-Maßnahmen sollte auf fachlich anerkannte Methoden (z.B. Fragenkataloge) zurückgegriffen werden.



**3.6. Kann die Risikobeurteilung auch durch den Betreiber erstellt werden?**

Gemäß der DIN EN 50518:2020 muss eine Risikobeurteilung durchgeführt werden, die den Standort der AES einbeziehen muss. Der Betreiber darf die Risikobeurteilung auch selbst durchführen. Allerdings sollten hierbei möglichst objektiv alle für eine AES relevanten Risiken im Sinne einer Risikoanalyse und Risikoabschätzung betrachtet werden. Für bestimmte Risiken kann es sinnvoll oder erforderlich sein, auf externe Experten zurückzugreifen (z. B. Blitzschutz gemäß EN 62305-2).

**3.7. Wie können die geforderten Funktionsprüfungen und ihre Dokumentation vereinfacht werden?**

Alle Einrichtungen, die für den Betrieb der AES erforderlich sind, müssen mittels dokumentierter Verfahren regelmäßig auf korrekte Funktion geprüft werden. Bei verschiedenen Einrichtungen muss die Prüfung täglich, bei anderen monatlich oder jährlich durchgeführt werden. Die Ergebnisse müssen aufgezeichnet werden.

Die Prüfung sollte in das eigene, qualitativ hochwertige Gefahrenmanagementsystem (GMS) übernommen und dort automatisch mit generiert werden. Die eigene Gebäudeleittechnik (GLT), die Heizung-, Klima- und Lüftungstechnik (HKL) usw. sollten per Übertragungsgerät (ÜE nach DIN EN 50136) auf die eigene Leitstelle aufgeschaltet werden. Hierdurch werden die Überwachung und Dokumentation deutlich verbessert und vereinfacht.

**3.8. Wie kann der für Störungsbeseitigungen festgelegte Zeitrahmen von 60 Minuten eingehalten werden?**

Alle betroffenen technischen Komponenten können mehrfach redundant ausgelegt werden, dadurch entsteht eine potentielle Verfügbarkeit von größer hundert Prozent. Störungen können somit durch Einsatz der redundanten Komponenten behoben werden. Zusätzlich können Vereinbarungen zur Störungsbeseitigung mit in- und/oder externen Bereitschaftsdiensten getroffen werden.

**3.9. Ist eine Notstromversorgung außerhalb der AES-Außenhaut zulässig?**

Die Unterbringung von USV und Generatoren außerhalb der AES ist möglich. Je nach AES-Kategorie müssen hierbei unterschiedliche Anforderungen erfüllt werden.

**3.10. Welche Anforderungen müssen Kochmöglichkeiten erfüllen?**

Bei der Einrichtung von Kochmöglichkeiten sind die jeweiligen, nationalen Brandschutzanforderungen zu beachten. Außerdem sollte immer geprüft werden, ob weitere Anforderungen (z. B. Berufsgenossenschaft) bestehen.

**3.11. Welche Öffnungen sind in der Struktur einer AES erlaubt?**

In Abhängigkeit der jeweiligen AES Kategorie, müssen unterschiedliche Anforderungen erfüllt werden. Folgende Öffnungen sind möglich:

- Personenschleuse
- Tür
- Notausgang
- verglaste Bereiche
- Versorgungs-Ein- und Auslässe
- Durchreichen/Schleusen
- Lüftung

**3.12. Worin sind die Anforderungen an die Öffnungsrichtung der Personenschleuse begründet?**

Die Tür zur AES muss sich in Richtung Personenschleuse öffnen und die Außentür der Personenschleuse nach außen. Dies kann z.T. zu baurechtlichen Problemen führen (z.B. Zugangstür nach außen). Die Öffnungsrichtung ist in vielen Regeln und Vorschriften festgelegt, z.B. in der Arbeitsstättenverordnung ASR. Verweise finden sich auch bei den Berufsgenossenschaften BGI (Beschaffenheit von Flucht und Rettungswegen).

Eine Abweichung ist sicherlich nur im Rahmen eines Genehmigungsverfahrens durch das Bauamt möglich (Baugenehmigung für Gewerbeobjekt AES). Dabei ist zu beachten: Baurecht ist Landesrecht und je nach Bundesland ggf. unterschiedlich. Falls eine Abweichung bautechnisch erforderlich ist, wird von Seiten des Zertifizierers in der Regel zugestimmt.

Bei AES der Kategorie II bestehen keinerlei Anforderungen an Personenschleusen.

**3.13. Die Personenschleuse muss mindestens 2 Türen haben. Wie müssen diese 2 Türen beschaffen sein?**

Die Türen einer AES müssen spezielle Sicherheits- und Brandschutzanforderungen erfüllen. Solche Türen sind temperatur- und witterungsempfindlich, so dass sie möglichst nicht in eine außenliegende Wand eingebaut sein sollten. Sinnvoll ist auch, aus Risikogründen immer einen Perimeterschutz (kleine Außenfläche, Windfang, Flur usw.) zwischen dem Grundstücks- oder Gebäudezugang und der AES-Personenschleuse zu schaffen.

Bei der Anordnung der Türen in der Schleuse sind auch diverse Risiken einzubeziehen. Deswegen ist es oft sinnvoll, außen die Brandschutztür und innen die einbruch- und durchschusshemmende Tür einzubauen.

Grundsätzlich wird empfohlen, die Türauswahl und -anordnung mit dem Zertifizierer im Vorfeld abzustimmen.

Bei AES der Kategorie II bestehen keinerlei Anforderungen an Personenschleusen.



Schemazeichnung AES mit Schleuse

Feuerhemmung	DIN EN 50518
AES-Außenhaut (5.5)	EN 13501-2 min. 30 min.
Verglasung (5.4.1.)	EN 13501-2 min. 30 min.

Normative Grundlagen

**Brandschutzverglasung**  
wird lediglich empfohlen!



Realisierungsbeispiele

**3.14. Reichen für die Versorgungsein- und -ausgänge die in der DIN EN 50518 für AES der Kategorie 1 festgelegten Maximalgrößen für Durchbrüche in der Außenhaut (0,02 m²) aus?**

Ein Lufteinlass/-auslass kann durch mehrere, nebeneinanderstehende Öffnungen < 0,02 m² realisiert werden. Es ist darauf zu achten, dass bei der „gelochten“ Außenhaut (i.d.R. Vollstahl-Platte) eine Materialstärke nach DIN EN 50518 gegeben ist.

Ein 8mm-Vollstahl-Blech mit entsprechenden Ausschnitten, die jeweils > 8mm auseinanderliegen, wurde z.B. vom VdS im Audit akzeptiert. Mittlerweile gibt es auch WK4-Gitter. Mögliche Ausführungen siehe Bilder:



**3.15. Welche Vorkehrungen sollten AES hinsichtlich der Telekommunikations-Leitungszugänge treffen?**

Eine große Gefährdung der AES geht von den Telekommunikations-Leitungszugängen aus, da Netz-Provider an den Straßen Kabel-Verzweiger-Stellen (KVST) setzen. Hier können die Zuleitungen relativ einfach sabotiert werden. Vor allem, wenn dort aktive Komponenten für IP verbaut und für die AES verwendet werden, da diese kaum bis gar keine USV-Versorgung haben.



Deshalb sollte man mit den Netz-Providern sprechen, ob diese aktiven Komponenten in die AES verlagert werden können. Auch sollte geprüft werden, ob zusätzlich eine zweite Zuleitung von einem anderen Netz-Provider verlegt werden könnte.

Grundsätzlich bestehen seitens der Norm keine Anforderungen bei AES der Kategorie II.

**4) Erläuterungen zum Alarmprovider (AP)**

**4.1. Was ist ein AP?**

Ein Alarmprovider ist eine AES, die zusätzliche Anforderungen an die Verarbeitung, Überwachung und Weiterleitung von Signalen (z.B. Alarmer, Meldungen und Informationen) erfüllt.

**4.2. Was ist der Unterschied zwischen einer AES und einem AP?**

Eine Alarmempfangsstelle ist nur für den Empfang und die Verarbeitung zuständig. Der Alarmprovider bietet zusätzlich die überwachte Weiterleitung der Signale an Stellen, die außerhalb der AES liegen, um dort deren sicheren Empfang zu gewährleisten.

**4.3. Wie kann der Alarmdienst auf einfache Art und Weise an den kooperierenden Alarmprovider angeschaltet werden?**

Gemäß VdS 3138-1, Anhang A, Tabelle 1 ist es möglich, den Alarmdienst über eine zertifizierte Schnittstelle S<sub>6</sub>/S<sub>7</sub> so anzubinden, dass bei Meldungsübertragungs-Störungen der Alarmdienst vom kooperierenden Alarmprovider erbracht wird.



#### **4.4. Inwiefern ist die Alarmempfangsstelle für den Übertragungsweg von der Gefahrenmeldeanlage bis zur Notruf- und Serviceleitstelle verantwortlich?**

Eine AES ist nur für den Empfang und die Verarbeitung zuständig. In Deutschland übernehmen die Alarmempfangsstellen auch die Aufgabe des Monitorings der Übertragungswege und deren Reporting. Die AES ist verantwortlich für das Weiterleiten zum Alarmdienst (NSL). Befindet sich dieser nicht in den Räumen der AES, benötigt sie zusätzlich eine Zertifizierung als AP.

## **5) Erläuterungen zum Alarmdienst (AD)**

### **5.1. Was ist ein AD?**

Hierbei handelt es sich um eine Sicherungsdienstleistung, die darin besteht, Alarme und Meldungen unter Berücksichtigung aktueller schutzobjektrelevanter Informationen zu bewerten und geplante, d.h. vertraglich mit dem Kunden vereinbarte (Sicherungs-) Maßnahmen zur schnellstmöglichen Wiederherstellung der Schutzobjektsicherheit einzuleiten, zu überwachen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren.

### **5.2. Was ist der Unterschied zwischen einer NSL und einem AD?**

Der Alarmdienst ist ein Bestandteil der NSL.

### **5.3. Kommuniziert der Errichter bei einer Neuaufschaltung/Revision mit dem AD oder der/dem AES/AP?**

Ansprechpartner für den Errichter ist in der Regel immer der Alarmdienst, da dieser bei Alarmen oder Störungen zuständig ist. Die Alarmempfangsstelle bzw. der Alarmprovider hält die Alarmempfangstechnik vor sowie die Systeme, um die Aufschaltung für den Alarmdienst und den Errichter zu erleichtern. Vertragspartner ist die NSL.

### **5.4. Muss ein Alarmdienst immer mit einem Alarmprovider kooperieren?**

Wird der Alarmdienst nicht in den Räumen einer AES erbracht, ist die Kooperation mit einem AP für alle Aufschaltungen gemäß VdS 3138 zwingend erforderlich.

Andere Aufschaltungen, bei denen die Kooperation mit einem AP möglich, aber nicht zwingend erforderlich ist, sind z.B. Gefahrenwarnanlagen (GWA) gemäß DIN VDE V 0826-1, oder begleitende Informationen zu einer Alarm- oder Meldungsübertragung (z.B. Audio, Video usw.), oder Signale und Messwerte von anderen Übermittlungssystemen, die vom Alarmdienst empfangen und in seinem Gefahrenmanagementsystem verarbeitet werden können.

### **5.5. Kann ein Alarmdienst mit mehr als einem Alarmprovider zusammenarbeiten?**

Ja, um z.B. seine aufzuschaltenden Systeme oder Protokolle zu erweitern. Oder um spezielle Zugänge zu Übertragungswegen/-netzen zu ergänzen.

## **6) Zusammenarbeit mit Errichtern**

### **6.1. Muss der Errichter die NSL auf die Aufschaltung einer VdS-Anlage hinweisen?**

Gemäß VdS-Richtlinien 2311:2017 „Planung und Einbau von Einbruchmeldeanlagen“, gültig seit 01.04.2017, muss der Errichter die NSL darüber informieren, dass es sich bei der Aufschaltung um eine VdS-anerkannte Einbruchmeldeanlage (EMA) handelt. Vorher musste dieser Hinweis nur erfolgen, wenn ein Interventionsattest gemäß VdS 2529 benötigt wurde, da dieses von der NSL auszustellen ist.

## **6.2. Wie kann der Aufschaltungsprozess mit dem Errichter vereinfacht und die Kommunikation zwischen dem Errichter im Kundenobjekt und der Leitstelle verbessert werden, um Probleme bei der Aufschaltung möglichst schon vorab zu vermeiden?**

In der Kommunikation zwischen NSL und Errichter sowie bei den verwendeten Unterlagen sollte auf eine einheitliche, standardisierte Form geachtet werden. Hilfreich sind hierbei auch die unterschiedlichen Papiere des BHE, z.B. das Empfehlungspapier „Sinnvolle Parametrierung von IP-Übertragungseinrichtungen“.

Um dem Errichter spezifische Tipps geben zu können, empfiehlt es sich für die NSL, die verwendeten ÜE-Typen der jeweiligen Hersteller vorab zu testen.

## **7) Technische und kundenspezifische Fragen**

### **7.1. Welchen Nutzen hat eine NSL von Videoaufschaltungen?**

Mittels Video können Alarmer direkt verifiziert werden. Da für die NSL sofort ersichtlich ist, was den Alarm ausgelöst hat, kann dementsprechend schnell und gezielt gehandelt werden. Teure Einsatzfahrten bei Falschalarmen können somit vermieden werden.

Zusätzlich kann die NSL ihren Kunden innovative Dienstleistungen anbieten und auf diese Weise ihr Geschäftsfeld erweitern. Einige Beispiele:

Mit "Remote Pförtnerdiensten" werden Besucher begrüßt, anhand hinterlegter Referenzbilder identifiziert und ggf. aus der Ferne in unbesetzte Standorte eingelassen.

Mit einem "virtuellen Wächterrundgang" kann die Leitstelle zu vereinbarten Zeiten festgelegte Maßnahmen ausführen, beispielsweise jeden Tag nach Geschäftsschluss im Kundenobjekt prüfen, ob sich noch jemand im Gebäude aufhält, gezielt Durchsagen machen, Licht und Rollläden steuern, die Alarmanlage scharfschalten; u.v.m..

Die Technik entwickelt sich rasant weiter und bietet viele neue Möglichkeiten.

### **7.2. Bei den Kunden sind oft Videosysteme verschiedener Hersteller im Einsatz. Wie können alle Kunden aufgeschaltet und die Videoalarme in der Leitstelle empfangen und verarbeitet werden, ohne viele unterschiedliche Systeme betreiben und bedienen zu müssen?**

Für die meisten Videosysteme gibt es vom jeweiligen Hersteller kostenlose oder sehr günstige Empfangssoftware, viele Systeme können auch per Browser aufgeschaltet werden. Wird dies zu unübersichtlich oder reicht der Funktionsumfang nicht aus, empfiehlt sich das auf Initiative u.a. des BHE entwickelte "Einheitliche Bildübertragungssystem" EBÜS.

Außerdem kann integrative Videomanagement-Software, die Bildquellen verschiedener Hersteller (d.h. Kameras, Video-Encoder, Digitale Videorecorder (DVR), Netzwerkrecorder (NVR), Video-Management-Software (VMS), ...) unter einer einheitlichen Oberfläche zusammenfasst, den Leitstellen die Arbeit erleichtern. Vor Beschaffung eines solchen Produktes sollte die NSL prüfen, ob damit alle Systeme aufgeschaltet werden können, die bei aktuellen und künftigen Kunden im Einsatz sind. Außerdem ist zu prüfen, ob alle für die zu erbringenden Dienstleistungen benötigten Funktionen unterstützt werden, z.B. eine Recherche in den vor Ort gespeicherten Videos (Historienbildabruf) oder ein virtueller Wächterrundgang, der alle durchzuführenden Maßnahmen Schritt für Schritt anzeigt, vom Operator quittieren lässt und dokumentiert.

### **7.3. Wie kann sichergestellt werden, dass alle Kundenobjekte in der Leitstelle korrekt aufgeschaltet werden?**

Die Management-Software sollte für jeden aufzuschaltenden Gerätetyp alle nötigen Hinweise anzeigen und eine Checkliste zum Ausdrucken anbieten, die beim Abgleich der Einstellungen und Einwahldaten zwischen dem Errichter im Kundenobjekt und dem Systembetreuer in der Leitstelle hilft.

Mit dem Objektbetreiber sollte vereinbart werden, dass die Leitstelle bei allen Änderungen an dem aufgeschalteten System (z.B. auch bei geplanten Firmware-Updates) rechtzeitig vorab informiert wird, denn all dies kann die Aufschaltung auf die NSL beeinflussen.

Alle Aufschaltungen sollten in festgelegten Intervallen (z.B. täglich) mittels virtuellem Wächterrundgang auf ihre Funktion geprüft werden. Gute Management-Software generiert daraus automatisch eine Liste aller fehlerhaften Aufschaltungen, die der Errichter abarbeiten kann.

#### **7.4. Was hilft gegen die hohe Anzahl von Falschalarmen, die von Videosystemen mit Motion-Detektion ausgelöst werden?**

Aus Kostengründen kommen bei manchen Objektbetreibern billige Videokomponenten zum Einsatz, die nicht sachgerecht geplant, konfiguriert und gewartet werden. Die Folge sind hohe Falschalarmraten; die Sicherheitsziele werden konterkariert.

Solange Leitstellen solche Aufschaltungen zum Festpreis anbieten, wird sich daran nichts ändern. Die Lösung ist ein "Automatischer Verbindungsnachweis", der alle Aktivitäten der NSL pro Kunde aufschlüsselt und dokumentiert. Auf dieser Basis kann der Leitstellenbetreiber klar erkennen, welcher Kunde wieviel Aufwand verursacht und ggf. zusätzliche Beträge fakturieren, z.B. je Alarmbearbeitung oder abhängig von der Gesamt-Bearbeitungszeit der Alarme.

Das schafft Spielraum, um den monatlichen Grundpreis für die Videoüberwachung zu senken. Objektbetreibern mit professionellem Videosystem kann auf diese Weise die Überwachung günstiger als bisher angeboten werden, alle anderen werden durch dieses Verfahren dazu motiviert, die Qualität ihrer Videosicherheitsanlage zu verbessern.

#### **7.5. Gibt es spezielle Anforderungen an die Sprachkommunikation?**

Ja. Die Hauptaufgabe besteht darin, alle ein und ausgehenden Gespräche für 30 Tage aufzuzeichnen. Weiterhin muss der Zeitraum zwischen eingehendem Anruf und Anrufannahme monatlich ausgewertet werden.

#### **7.6. Müssen Bestandskunden über eine Alarmempfangsstelle auf eine NSL aufgeschaltet werden? Wenn ja, wie soll dies geschehen (Zeitaufwand, Absprachen mit Kunden und Errichter)?**

Um sich nach VdS 3138 zertifizieren zu lassen, muss eine NSL mit einem VdS-zertifizierten Alarmprovider zusammenarbeiten. Zur Erstzulassung nach VdS 3138 ist derzeit mindestens eine Aufschaltung nötig, die vom Alarmprovider zur NSL weitergeleitet wird.

Bestandskunden müssen im Rahmen von Veränderungen, wie NGN und der VdS 2311, angepasst werden.

#### **7.7. Welches Risiko trägt der Betreiber einer Gefahrenmeldeanlage, wenn diese nicht über eine AES aufgeschaltet ist (Versicherung)?**

Risiken hinsichtlich einer Versicherung sind abhängig von den jeweiligen Versicherungsbedingungen. Eine Aufschaltung gemäß den Vorgaben der DIN EN 50518 entspricht in der allgemeinen fachlichen Wahrnehmung dem derzeitigen Stand der Technik. Ähnlich verhält es sich mit der Aufschaltung gemäß VdS 3138.

## **8) Muster-Vereinbarung für Alarmprovider - Dienstleistungen nach DIN EN 50518**

(als Anlage "Leistungsbeschreibung" bei Dienstleistungsverträgen)

→ Siehe Link: <https://nextcloud.prd.bhe.punkt.hosting/s/Muster>

## **9) Normen und Richtlinien**

### **9.1. Welche Unterschiede gibt es zwischen der DIN EN 50518 und VdS 3138?**

Die DIN EN 50518 ist eine europäische Norm und gilt für Alarmempfangsstellen, die Signale überwachen, empfangen und/oder verarbeiten, die eine umgehende Reaktion auf Notfälle erfordern. Das

Deutsches Institut für Normung e.V. (DIN) ist die für Deutschland zuständige Normenorganisation und überträgt europäische Normen auf nationale Ebene, daher DIN EN 50518.

Die VdS 3138 sind Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen des deutschen Zertifizierers VdS Schadenverhütung GmbH, eines Tochterunternehmens des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft. Auf Grundlage der VdS 3138 können sich Firmen vom VdS als Notruf- und Serviceleitstelle sowie Alarmprovider zertifizieren lassen. VdS-Richtlinien sind keine Normen. Sicherheitstechnik und Sicherheitsdienstleistung mit VdS-Zulassung werden von deutschen Versicherungen anerkannt und von der Polizei empfohlen.

## 9.2. Warum sind bei der DIN EN 50518:2020 die Teile 2 und 3 weggefallen?

Die DIN EN 50518 wurde 2019 überarbeitet. Die Regelungen der ehemaligen Teile 2 und 3 sind zur Vereinfachung mit den Regelungen des Teil 1 in einer Norm zusammengefasst worden. Es sind keine signifikanten Teile oder Inhalte weggefallen.

## 9.3. Wer zertifiziert nach VdS 3138?

Da die VdS 3138 eine Richtlinie der VdS Schadensverhütung GmbH ist, kann eine Zertifizierung momentan nur durch den VdS erfolgen. Allerdings ist derzeit eine nationale Vornorm in der Entstehung, nach der die Zertifizierung auch von anderen akkreditierten Stellen erteilt werden kann.

## 9.4. Welche Konzepte helfen bei der Umsetzung der DIN EN 50518?

Die DIN EN 50518 reglementiert die baulichen, technischen und betrieblichen Anforderungen für NSL. Um diese bei der Umsetzung der komplexen Anforderungen zu unterstützen, hat der BHE verschiedene Hilfestellungen erstellt, z.B. das Papier "[Einhaltung und Umsetzung der Normen/Richtlinien für Notruf- und Serviceleitstellen \(DIN EN 50518 und VdS 3138\)](#)".

## 9.5. Kann die Zeitspanne zwischen den Audits auf 2 oder 4 Jahre verlängert werden, um die Kosten zu senken?

Nein, die Norm fordert für eine AES der Kategorie 1 und 2 ein jährliches Audit.

## 9.6. Was ist der „Stand der Technik“?

Der Stand der Technik ist ein entwickeltes Stadium der technischen Möglichkeiten zu einem bestimmten Zeitpunkt, soweit Produkte, Prozesse und Dienstleistungen betroffen sind, basierend auf den diesbezüglich gesicherten Erkenntnissen von Wissenschaft, Technik und Erfahrung.

## 9.7. Anerkannte Regel der Technik, was ist das?

Eine anerkannte Regel der Technik ist eine technische Festlegung, die von einer Mehrheit repräsentativer Fachleute als Wiedergabe des Standes der Technik angesehen wird.