

# Die Notruf- und Service-Leitstelle nach VdS 3138

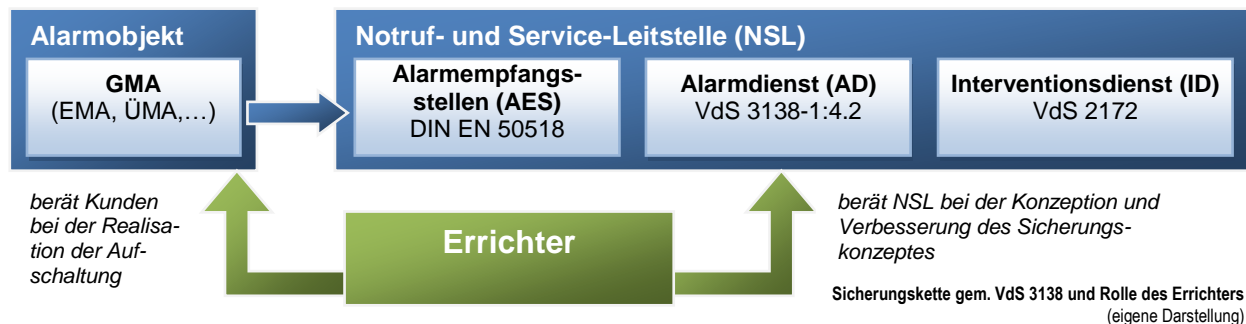
## Zertifizierte Partner und Kooperationsmodelle

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 neue Sicherungskette nach VdS 3138

Der VdS hat in seiner neuen Richtlinie für Notruf- und Service-Leitstellen - der VdS 3138 - die neuen Anforderungen der DIN EN 50518-Serie übernommen. Die neuen Anforderungen sind deutlich komplexer, eröffnen aber auch neue Chancen: Leitstellen können sich auf bestimmte Nischen spezialisieren und ihr Angebot entsprechend professionalisieren.

Die VdS 3138 sieht weiterhin die NSL als zentralen Ansprechpartner für den Kunden vor. Künftig kann hinter dem NSL-Zertifikat 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): DIN EN 50518-zertifiziert. Erbringt technische Dienstleistung (TD): Empfangen und Weiterleiten von Alarmen, Meldungen und Daten sowie Überwachen der Meldungsweiterleitung

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

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

Notruf- und Service-Leitstelle (NSL): Oberbegriff nach VdS 3138. Bis zum Juni 2017 sind gültige VdS-Zertifikate als anerkannte Wach- und Sicherheitsunternehmen mit NSL nach VdS 2153 als gleichwertig anzusehen.

### 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 Sicherungskonzept 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<br><input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> VdS<br><input type="checkbox"/> ..... |                  |

**2. Sicherungsdienstleistungen**

**2.1 Alarmdienst AD**

Alarmer bewerten und die vereinbarten Sicherungsmaßnahmen schnellstmöglich zur Wiederherstellung der Schutzobjektsicherheit einleiten, überwachen und deren Ergebnisse protokollieren (VdS 3138)

| Wird erbracht   | Zertifiziert durch   | Zertifikat – Nr. |
|---|--|------------------|
| <input type="checkbox"/> ja<br><input type="checkbox"/> nein<br><input type="checkbox"/> VdS-2153 Anerkennung <sup>1)</sup> | <input type="checkbox"/> VdS<br><input type="checkbox"/> ..... |                  |

<sup>1)</sup> Im Juni 2017 endet die letzte VdS-Anerkennung einer NSL gemäß VdS 2153. Bis zu diesem Zeitpunkt dürfen VdS-erkannte EMA noch auf VdS-erkannte NSL gemäß VdS 2153 aufgeschaltet werden. Für VdS-erkannte EMA, die auf NSL aufgeschaltet sind, deren Anerkennung nach VdS 2153 erloschen ist, aber eine Anerkennung nach VdS 3138 beauftragt haben, gilt Bestandschutz.

Für VdS-erkannte EMA, die auf NSL aufgeschaltet sind, deren Anerkennung nach VdS 2153 erloschen ist und die keine neue Anerkennung beauftragt haben, gilt nur der Bestandschutz, sofern Betreiber und Versicherer zustimmen (dies setzt voraus, dass der Betreiber von der NSL entsprechend informiert wurde).

**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<br><input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> VdS<br><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