



# Interventionsstellen (IS)

## Teil 1: Anforderungen

Herausgeber und Verlag: VdS Schadenverhütung GmbH

Amsterdamer Str. 172-174  
D-50735 Köln  
Telefon: (0221) 77 66 0; Fax: (0221) 77 66 341

Copyright by VdS Schadenverhütung GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

# VdS-Richtlinien für Sicherheitsunternehmen

## Interventionsstellen (IS)

### Teil 1: Anforderungen

Das vorliegende Dokument ist nur verbindlich, sofern dessen Verwendung im Einzelfall vereinbart wird; ansonsten ist die Berücksichtigung dieses Dokuments unverbindlich. Die Vereinbarung zur Verwendung dieses Dokuments ist rein fakultativ. Dritte können im Einzelfall auch andere Anforderungen nach eigenem Ermessen akzeptieren, die diesem Dokument nicht entsprechen.

#### Inhalt

<b>1</b>	<b>Anwendungsbereich</b> .....	<b>6</b>
1.1	Allgemeines .....	6
1.2	Gültigkeit.....	6
<b>2</b>	<b>Normative Verweisungen</b> .....	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Begriffe und Abkürzungen</b> .....	<b>8</b>
3.1	Begriffe.....	8
3.1.1	Alarm.....	8
3.1.2	Alarmierung.....	9
3.1.3	Alarmdienst.....	9
3.1.4	Alarmdienst- und Interventionsattest .....	9
3.1.5	Alarmplan.....	9
3.1.6	Alarmverifizierung .....	10
3.1.7	Bedrohung .....	10
3.1.8	Brandmeldeanlage (BMA) .....	10
3.1.9	Brandwarnanlage (BWA) .....	10
3.1.10	Digitales Kommunikationsgerät (DKG).....	10
3.1.11	Einbruchmeldeanlage (EMA).....	10
3.1.12	Einsatzleitsystem (ELS).....	10
3.1.13	Einsatzmittel.....	11
3.1.14	Elektroakustisches Notfallwarnsystem (ENS).....	11
3.1.15	Feuerlöschanlage .....	11
3.1.16	Gefahr .....	11
3.1.17	Gefahrenmanagementsystem (GMS).....	12
3.1.18	Gefährungsgrad .....	12
3.1.19	Gefahrenmeldeanlagen – GMA (DIN VDE 0833-1).....	12
3.1.20	Gefahrenwarnanlage (GWA) .....	12
3.1.21	Intervention .....	12
3.1.22	Interventionsattest.....	12
3.1.23	Interventionsdienst (ID).....	13
3.1.24	Interventionskraft (IK).....	13
3.1.25	Interventionsmaßnahmen .....	13
3.1.26	Interventionsplan.....	13
3.1.27	Kooperationspartner .....	13
3.1.28	Notfall- und Gefahrenreaktionssystem (NGRS) .....	13
3.1.29	Notruf- und Service-Leitstelle (NSL).....	13
3.1.30	Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft (NSL-Fachkraft) .....	13

3.1.31	Perimeter-Sicherheitsanlagen (PSS).....	13
3.1.32	Schnittstelle (Sx).....	14
3.1.33	Schließgeheimnis (z. B. Objektschlüssel).....	14
3.1.34	Schutzziel.....	14
3.1.35	Schutzobjekt .....	14
3.1.36	Schutzobjektrelevante Sicherheitsinformationen.....	14
3.1.37	Sicherungseinrichtung .....	15
3.1.38	Sicherungskette .....	15
3.1.39	Sicherungskonzept .....	15
3.1.40	Sicherungsbereich .....	15
3.1.41	Sicherungsmaßnahme.....	16
3.1.42	Sicherheitsstatus.....	16
3.1.43	Stammdaten.....	16
3.1.44	Überfallmeldeanlage (ÜMA) .....	16
3.1.45	Verantwortliche Person.....	16
3.1.46	Vorgabedokumente.....	16
3.1.47	Zutrittskontrollanlage (ZKA).....	16
3.2	Abkürzungen.....	17
<b>4</b>	<b>Managementsystem der IS.....</b>	<b>17</b>
4.1	Organisation der Interventionsstelle (IS) .....	17
4.2	Planung der Prozesse.....	17
4.2.1	Technische und organisatorische Grundlagen .....	18
4.2.2	Vorbereitung und Durchführung von Interventionen.....	18
4.2.3	Interventionsdisposition .....	19
4.2.4	Interventionseinsatz.....	21
4.2.5	Störungen, Krisen und Notfälle.....	22
4.2.6	Wahrung des Schließgeheimnisses .....	23
4.3	Kontinuierliche Verbesserung des MS und deren Prozesse .....	23
4.4	Ausrüstung und Arbeitsmittel.....	24
4.5	Lieferanten und externe Dienstleister .....	24
4.6	Interne Überprüfung.....	24
4.7	Jahresbericht .....	25
4.8	Sicherheitsmitarbeiter in der IS.....	25
4.8.1	Qualifikation .....	25
4.8.2	Schulungen .....	26
4.8.3	Einsatzplanung .....	26
4.9	Analyse und Bewertung der erbrachten Leistungen.....	26
4.9.1	Regelung für Neuaufträge .....	26
4.9.2	Regelungen für bestehende Aufträge (Altaufträge).....	27
4.10	Dokumentation.....	27
4.10.1	Angebotserstellung/Konzeptionierung.....	28
4.10.2	Ausführungsunterlagen.....	28
4.10.3	Alarm- und Interventionsplan.....	28
4.10.4	Interventionsbericht.....	28
<b>5</b>	<b>Schutzziele für die Interventionsstelle .....</b>	<b>29</b>
5.1	Angriffe erkennen.....	29
5.2	Angriffe abwehren.....	30
5.3	Authentizität .....	30
5.4	Vertraulichkeit .....	31
5.5	Nicht-Anfechtbarkeit.....	31
5.6	Verantwortlichkeit.....	31
5.7	Personelle Verfügbarkeit .....	31

5.8	Technische Verfügbarkeit .....	31
5.9	Leistungen und deren Überwachung.....	32
<b>Anhang A Zeitstempel in der Sicherungskette gemäß VdS 3138 und VdS 2172..</b>		<b>33</b>

# 1 Anwendungsbereich

## 1.1 Allgemeines

Diese Richtlinien beschreiben die Anforderungen an Interventionsstellen (IS), die Durchführung der Sicherungsdienstleistung „Intervention“ sowie die Sicherungsdienstleistung „Effizienzsteigerung zur Gefahrenabwehr“. Die Einhaltung und Aufrechterhaltung dieser Anforderungen sind Voraussetzung für eine erfolgreiche Zertifizierung nach den Richtlinien VdS 2172-2.

Die Interventionsstelle als Teil der Sicherungskette nach VdS 3138-1 oder DIN VDE V 0827-11 dient zur schnellstmöglichen Erkennung, Bewertung und Abwehr der mit Hilfe von Überwachungstechnik vom Schutzobjekt gemeldeten Gefahren. Die Sicherungskette beginnt und endet am Schutzobjekt.

Interventionen sind gefahrabwehrende und schadenbegrenzende Maßnahmen in Bezug auf das gefährdete Schutzobjekt und die signalisierte Gefahr. Sie sind eine unmittelbare Reaktion auf eine Alarmierung aus Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen und wesentliche Voraussetzung für die anschließende Ermittlung der Schadenursache vor Ort. Zu Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen zählen unter anderem:

- Brandmeldeanlagen, Brandwarnanlagen, Feuerlöschanlagen
- Einbruchmeldeanlagen, Überfallmeldeanlagen, Gefahrenwarnanlagen
- Notfall- und Gefahren-Reaktions-Systeme
- Videoüberwachungsanlagen, Externe Perimeter-Sicherheitsanlagen
- elektronische Zutrittskontrollanlagen
- elektroakustische Notfallwarnsysteme

Die IS muss aufgrund der vertraglichen Vereinbarungen mit Notruf- und Service-Leitstellen (NSLn) oder anderen Auftraggebern die im Interventionsplan festgelegten Interventionsmaßnahmen durchführen.

## 1.2 Gültigkeit

Diese Richtlinien gelten für Neuaufträge ab dem 01.09.2020. Bestehende Anerkennungen behalten bis zum Ende der Zertifikatslaufzeit ihre Gültigkeit. Für Verlängerungs- und Änderungsaufträge gilt eine Übergangsfrist bis zum 31.08.2021, innerhalb der auf Wunsch noch eine Anerkennung nach den alten Richtlinien (Ausgabe 2005-12) beauftragt werden kann.

Nach dieser Übergangszeit ersetzen die Richtlinien VdS 2172-1 und VdS 2172-2 die Richtlinien VdS 2172 „Richtlinien für die Anerkennung von Wach- und Sicherheitsunternehmen, Interventionsstellen (IS)“ mit Stand 2005-12.

*Hinweis: Diese Richtlinien wurden, wie alle Prüfgrundlagen bei VdS, im Einklang mit den „Richtlinien zur Erstellung von Prüfgrundlagen der VdS Schadenverhütung GmbH“, VdS 5507 erstellt. Diese sehen u.a. eine regelmäßige Überprüfung im Hinblick darauf vor, ob sie weiterhin unverändert gültig sind, überarbeitet oder zurückgezogen werden müssen.*

# 2 Normative Verweisungen

Diese Richtlinien enthalten datierte und undatierte Verweise auf andere Regelwerke. Die Verweise erfolgen in den entsprechenden Abschnitten, die Titel werden im Folgenden aufgeführt. Änderungen oder Ergänzungen datierter Regelwerke gelten nur, wenn sie durch

Änderung dieser Richtlinien bekannt gegeben werden. Von undatierten Regelwerken gilt die jeweils letzte Fassung.

**DIN CLC/TS 50661-1** Alarmanlagen – Externe Perimeter-Sicherheitsanlagen – Teil 1: Systemanforderungen

**DIN EN 50849** Elektroakustische Notfallwarnsysteme

**DIN VDE 0833-1** Gefahrenmeldeanlagen für Brand, Einbruch und Überfall – Teil 1: Allgemeine Festlegungen

**DIN VDE 0833-2** Gefahrenmeldeanlagen für Brand, Einbruch und Überfall – Teil 2: Festlegungen für Brandmeldeanlagen

**DIN VDE 0833-3** Gefahrenmeldeanlagen für Brand, Einbruch und Überfall – Teil 3: Festlegungen für Einbruch- und Überfallmeldeanlagen

**DIN VDE V 0826-1** Überwachungsanlagen – Teil 1: Gefahrenwarnanlagen (GWA) sowie Sicherheitstechnik in Smart Home Anwendungen für Wohnhäuser, Wohnungen und Räume mit wohnungsähnlicher Nutzung – Planung, Einbau, Betrieb, Instandhaltung, Geräte- und Systemanforderungen

**DIN VDE V 0826-2** Überwachungsanlagen – Teil 2: Brandwarnanlagen (BWA) für Kindertagesstätten, Heime, Beherbergungsstätten und ähnliche Nutzungen – Projektierung, Aufbau und Betrieb

**DIN VDE V 0827-1** Notfall- und Gefahren-Systeme – Teil 1: Notfall- und Gefahren-Reaktions-Systeme (NGRS) – Grundlegende Anforderungen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Aktivitäten

**DIN VDE V 0827-2** Notfall- und Gefahren-Systeme – Teil 2: Notfall- und Gefahren-Reaktions-Systeme (NGRS) – Ergänzende Anforderungen für Notfall- und Gefahren-Sprechanlagen (NGS)

**DIN VDE V 0827-3** Notfall- und Gefahren-Systeme – Teil 3: Notfall- und Gefahren-Reaktions-Systeme (NGRS) – Risikomanagementakte und Anwendungsbeispiele

**DIN VDE V 0827-11** Notfall- und Gefahren-Systeme (NSL) – Teil 11: Notruf- und Service-Leitstelle - Leitstellen mit Sicherheitsaufgaben

**DIN VDE V 0833-3-1** Gefahrenmeldeanlagen für Brand, Einbruch und Überfall – Teil 3-1: Alarmverifikation

**VdS 2139** VdS-anerkannte Schlüsseldepots und Schlüsseldepot-Adapter, Verzeichnis

**VdS 2172-2** Richtlinien für Sicherheitsunternehmen – Interventionsstellen (IS) – Teil 2: Verfahren für die Anerkennung

**VdS 2227** VdS-Richtlinien für Einbruchmeldeanlagen – Allgemeine Anforderungen und Prüfmethode

**VdS 2237** Prüfungsordnung für die Prüfung von Fachkräften von Wach- und Sicherheitsunternehmen

**VdS 2311** VdS-Richtlinien für Einbruchmeldeanlagen – Planung und Einbau

**VdS 2350** VdS-Richtlinien für mechanische Sicherungseinrichtungen, Schlüsseldepots (SD), Planung, Einbau und Instandhaltung

**VdS 2529** VdS-Attest oder Vereinbarung – Alarmdienst- und Intervention

**VdS 2868** Anerkennung von Ausbildungsstätten zur Schulung und Wissensfeststellung für Interventionskräfte (derzeit in Vorbereitung)

**VdS 3138-1** Richtlinien für Sicherheitsunternehmen – Notruf und Service-Leitstelle – Teil 1: Anforderungen

**VdS 3177** Allgemeine Geschäftsbedingungen der VdS Schadenverhütung GmbH

**VdS 3507** Verzeichnis der prüfenden Stellen für die Schulung und Wissensfeststellung von Interventionskräften (IK) gemäß VdS 2172

**VdS 3534** Richtlinien für rechnergestützte Informationssysteme, Gefahrenmanagementsysteme, Anforderungen und Prüfmethoden

*Anmerkung:*

*Sämtliche VdS-Druckstücke können angefordert werden bei: VdS Schadenverhütung GmbH, Verlag, Postfach 10 37 53, 50477 Köln, Fax: (0221) 77 66 – 109, Internet: [www.vds-shop.de](http://www.vds-shop.de).*

*DIN-Normen können bestellt werden bei: Beuth Verlag GmbH, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin, Fax: (030) 2601 – 12 60, Internet: [www.beuth.de](http://www.beuth.de).*

## 3 Begriffe und Abkürzungen

### 3.1 Begriffe

#### 3.1.1 Alarm

Warnung vor einer bestehenden Gefahr für Leben, Sachen oder die Umwelt, z. B.:

- Amokalarm: Alarm aufgrund eines ausgelösten Melders eines Notfall- und Gefahrenreaktionssystems mit der Aufschrift „Polizei-Notruf“ (NGRS Melder) nach DIN VDE V 0827-1 in Folge eines Amok-Angriffs
- Bedrohungsalarm: Alarm, der willentlich von Personen aufgrund einer gegenwärtigen Gefahr für Leben, körperliche Unversehrtheit oder Freiheit anderer Personen, die sich in der Gewalt oder im Einwirkungsbereich von Tätern mit krimineller Energie oder Aggressivität, Bewaffnung bzw. der Verfügbarkeit brennbarer oder Explosivstoffe befinden bzw. von denen eine Gefahr für die Allgemeinheit ausgeht, ausgelöst wurde.

*Anmerkung zum Begriff: Der Bedrohungsalarm aufgrund einer Bedrohung nach DIN VDE V 0827-1 (NGRS) ist nicht mit der niederwertigen Bedrohungsmeldung nach DIN VDE V 0826-1 (GWA) zu verwechseln. Je nach Ausführung (mit oder ohne automatische Auslösung eines Internalarms im Objekt) wird ein Alarm entweder als „Amok-Alarm“ oder als „Notruf“ übertragen.*

- Bedrohungsmeldung: Meldung, die willentlich von Personen im akuten Fall einer Bedrohung (z. B. Einbruchgeräusche) ausgelöst werden kann und der EM-Funktion zugeordnet ist.

(Quelle: DIN VDE V 0826-1)

*Anmerkung zum Begriff: Es handelt sich hierbei um die Auslösung eines Melders für Bedrohung bei Gefahrenwarnanlagen (GWA), der nicht ohne entsprechend vorgeschriebene, qualifizierte Alarmvorprüfung an die Polizei weitergemeldet und somit auch nicht durch eine ÜEA an die Polizei weitergeleitet werden darf.*

- Brandalarm: Warnung vor einer durch Brand bestehenden Gefahr für Personen und Sachen
- Einbruchalarm: Warnung vor einer durch Einbruch bestehenden Gefahr für Personen und Sachen
- Externalarm: Alarm vor Ort zur Gefahrenabwehr (z. B. mit akustischen und optischen Signalgebern oder Sprachdurchsagen)
- Falschalarm: Alarm, dem keine Gefahr zugrunde liegt
- Fernalarm: Anzeigen eines Alarmzustands an eine nicht vor Ort befindliche (beauftragte) hilfeleistende Stelle (z. B. NSL).
- Geiselnahmealarm: Als Fernalarm zu übertragener Alarm, ausgelöst durch eine Eingabe eines entsprechenden Codes an einer Codetastatur bei der Unscharfschaltung einer Einbruchmeldeanlage durch eine Person, die durch einen Täter in ihrer Willens- und Handlungsfreiheit beeinflusst ist.

*Anmerkung: Die alte Bezeichnung lautete Bedrohungsalarm.*

- Internalarm: Signalisierung der Alarm-Auslösung einer (teilweise) intern scharf geschalteten EMA an Personen im überwachten Objekt.
- Technischer Alarm: Alarm vor Ort zur Signalisierung einer Gefahr durch technische Ursachen (z. B. mit akustischen und optischen Signalgebern oder Sprachdurchsagen)
- Überfallalarm: Aufforderung zum Herbeirufen von Hilfe bei einer durch Überfall bestehenden Gefahr für Personen.

(Quelle: DIN VDE V 0833-3)

*Anmerkung zum Begriff: Es handelt sich hierbei um die Auslösung eines Überfallmelders, der willentlich von einer Person ausgelöst wurde*

### 3.1.2 Alarmierung

Herbeirufen von Hilfe zur Gefahrenabwehr

*Anmerkung: Eine NSL wird in der Regel durch die Übertragung von Meldungen und Alarmen (Fernalarm) aus dem Schutzobjekt alarmiert.*

### 3.1.3 Alarmdienst

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.

### 3.1.4 Alarmdienst- und Interventionsattest

VdS-Vordruck (VdS 2529), in dem von einer NSL u. a. Interventionsmaßnahmen dokumentiert werden. Es kann Vertragsgrundlage des Versicherungsvertrags zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer sein.

### 3.1.5 Alarmplan

Plan, der die einzuleitenden Maßnahmen für eingehende Alarme und Meldungen zur Durchführung des Alarmdienstes enthält.

### 3.1.6 Alarmverifizierung

Feststellung, ob die auslösende Ursache eines Alarms auf einer realen Gefahrensituation beruht.

*Anmerkung: Die Verifikation eines Alarms erfolgt in der Regel unter Beachtung der Vorgaben in der DIN VDE V 0833-3-1 durch Beobachten, Überprüfen der auslösenden Ursache bzw. des Ablaufs eines Alarms, durch persönliche visuelle Nachschau oder über Videoüberwachungssysteme. Sie dient insbesondere zur Unterscheidung zwischen „Falschalarmen“ und „Echtalarmen“, d. h. Alarmen, die auf realen Gefahrensituationen beruhen.*

(Quelle: DIN VDE V 0833-3-1)

### 3.1.7 Bedrohung

Gegenwärtige Gefahr für Leben, körperliche Unversehrtheit oder Freiheit anderer Personen, die sich in der Gewalt oder im Einwirkungsbereich von Tätern mit krimineller Energie oder Aggressivität, Bewaffnung bzw. der Verfügbarkeit brennbarer oder Explosivstoffe befinden bzw. von denen eine Gefahr für die Allgemeinheit ausgeht.

(Quelle: DIN VDE V 0827-1)

### 3.1.8 Brandmeldeanlage (BMA)

Gefahrenmeldeanlage, die Personen zum direkten Hilferuf bei Brandgefahren dient und Brände zu einem frühen Zeitpunkt erkennt und meldet

(Quelle DIN VDE 0833-1)

### 3.1.9 Brandwarnanlage (BWA)

besteht aus ausgesuchten Komponenten der DIN EN 54 Reihe mit dem Ziel, anwesende Personen frühzeitig vor Brandrauch und Bränden zu warnen und gegebenenfalls den Einsatz von geschulten Evakuierungshelfern einzuleiten

(Quelle DIN VDE V 0826-2)

### 3.1.10 Digitales Kommunikationsgerät (DKG)

Mobiles Gerät für die Daten- und Sprachkommunikation (z. B. zwischen der IK und der NSL) mit integrierter Ortungstechnik (GPS o. a.), das Geodaten an die NSL übermitteln kann und zur Eigensicherung der IK eine Totmannschaltung/Überwachungsfunktion für Einzelarbeitsplätze enthält.

### 3.1.11 Einbruchmeldeanlage (EMA)

Gefahrenmeldeanlage zum Erkennen und Anzeigen der Anwesenheit, des Eindringens oder des versuchten Eindringens eines Eindringlings in überwachte Bereiche

(Quelle DIN VDE 0833-1)

### 3.1.12 Einsatzleitsystem (ELS)

IT-gestütztes Managementwerkzeug, das in einer zentralen Stelle (z. B. Einsatzleitung) eingesetzt wird, um Einsätze, z. B. im Rahmen des Interventionsdienstes zu koordinieren, zu überwachen und mobile Einsatzkräfte im Außendienst zu führen.

*Anmerkung: ELS verknüpfen die Ressourcenplanung, meist von Fahrzeugen und Personal, mit den aktuellen Einsatz-Notwendigkeiten und stellen die dafür erforderlichen Kommunikationsschnittstellen bereit. Sie dienen der Personalführung im Einsatz.*

### 3.1.13 Einsatzmittel

Technische/organisatorische Einrichtungen/Maßnahmen, insbesondere zur Kommunikation, zur Fortbewegung und zur persönlichen Sicherheit der Interventionskraft, die notwendig sind, um Interventionen durchzuführen.

### 3.1.14 Elektroakustisches Notfallwarnsystem (ENS)

ENS gemäß DIN EN 50894 werden in Notfallsituationen eingesetzt, um Personen, die sich in einem Bereich innerhalb oder außerhalb eines Gebäudes aufhalten, zu veranlassen, diesen Bereich schnell und geordnet zu räumen, unter Zuhilfenahme von Lautsprechern zur Übertragung von Sprachdurchsagen sowie Aufmerksamkeits- und Warnsignalen.

*Anmerkung: ENS gemäß DIN EN 50894 dienen nicht für elektroakustische Notfallwarnsysteme, die zur Evakuierung im Brandfall verwendet werden, unabhängig davon, ob sie an eine Brandmeldeanlage angeschlossen sind oder nicht.*

### 3.1.15 Feuerlöschanlage

Anlage, die aufgrund von Brandkenngrößen (Flamme, Rauch, Wärme) automatisch anspricht oder aufgrund dieser Kenngrößen manuell ausgelöst wird und zur Bekämpfung eines bestehenden Brandes dient.

### 3.1.16 Gefahr

Die mögliche Schädigung einer Gefahrenquelle oder der Zustand einer Bedrohung durch eine Gefahrenquelle. Das können z. B. sein:

#### **Angriff – Gefahren:**

- Überfall (ggf. mit Geiselnahme)
- Amok
- Sabotage (z. B. des Meldungsempfangs, an den Kommunikationsmitteln, an der Software)
- Brandstiftung, Vandalismus
- Einbruch
- Entwendung und Manipulieren von Daten
- Entwenden von Sachen und Werten

#### **Betriebsausfall – Gefahren**

- Brand
- Überflutung, Starkregen
- Blitzschlag und Überspannung
- PC-Gerätestörung (z. B. Peripherie wie Monitore, Tastatur usw.)
- Ausfall oder Störung von Einsatzmitteln
- Funktionsstörung der Kommunikation
- Stromausfall
- Störung der Übertragungswege
- Softwarestörung

- Störung der Sicherungseinrichtungen
- Organisatorische Mängel (z. B. Ausfall Personal)
- Gasaus-/eintritt

### 3.1.17 Gefahrenmanagementsystem (GMS)

Ein Softwaresystem zur Übernahme, Eingabe, Erzeugung, Speicherung, Weiterleitung, Verarbeitung und Anzeige von Meldungen und Daten sowie zur Steuerung von verschiedenen sicherheitstechnischen Systemen von einer oder mehreren Anlagen (z. B. entsprechend VdS 3534).

### 3.1.18 Gefährdungsgrad

Grad der Gefährdung eines Schutzobjektes, beispielsweise bestimmt durch die Zugänglichkeit (z. B. oberes Stockwerk), die Nachbarschaft (z. B. angrenzende Fremdgrundstücke, Fremdräume, Autobahnauffahrt), die örtliche Lage (z. B. Wohngegend, Industriegebiet) und die Begehrlichkeit der vorhandenen Sachen.

### 3.1.19 Gefahrenmeldeanlagen – GMA (DIN VDE 0833-1)

Fernmeldeanlagen zum zuverlässigen Melden von Gefahren für Personen und Sachen. Sie bilden aus selbsttätig erfassten oder von Personen veranlassten Informationen Gefahrenmeldungen, geben diese aus und erfassen Störungen. Die Übertragungswege, die der Übertragung von Informationen und Gefahrenmeldungen dienen, sind überwacht. Ihr Versagen ist durch besondere Maßnahmen weitgehend verhindert. Sie können neben elektrischen auch andere Betriebsmittel aufweisen. Zu einer GMA gehören Einrichtungen für Eingabe, Übertragung (leitungsgeführt und nicht leitungsgeführt), Verarbeitung und Ausgabe von Meldungen, einschließlich zugehöriger Energieversorgung.

*Anmerkung: siehe auch VdS-anerkannte GMA*

### 3.1.20 Gefahrenwarnanlage (GWA)

Anlage in einem Objekt für die frühzeitige Warnung insbesondere von anwesenden Personen zur Vermeidung bzw. Reduzierung von Schäden, welche durch Einbrüche (unberechtigtes Eindringen), Bedrohung, Brand, gefährliche Gase und austretendes Wasser sowie technische Defekte entstehen können; sowie auch zur Abwehr bei Belästigung/Bedrängung, zur Ansteuerung von Haustechnikfunktionen (z. B. Einrichtungen zur Energieeinsparung) bzw. zur Kommunikation mit Personen in Notfallsituationen (Hilferuf- mit Kommunikationsfunktion), die sich im Bereich der GWA befinden.

(Quelle DIN VDE V 0826-1)

### 3.1.21 Intervention

Durchführung von gefahrabwehrenden und schadenbegrenzenden Maßnahmen in Bezug auf das gefährdete Schutzobjekt und die signalisierte Gefahr. Reaktion auf eine Alarmierung.

*Anmerkung: Durchführen von Maßnahmen zur Vermeidung oder Begrenzung von Personen-, Sach- oder Vermögensschäden.*

### 3.1.22 Interventionsattest

siehe Alarmdienst- und Interventionsattest

### 3.1.23 Interventionsdienst (ID)

Sicherungsdienstleistung, deren Tätigkeiten im Wesentlichen darin bestehen, nach einer Alarmierung vereinbarte Maßnahmen zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchzuführen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren

### 3.1.24 Interventionskraft (IK)

Person, die nachweislich über Kenntnisse und Fertigkeiten verfügt, um die zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt erforderlichen Tätigkeiten auszuführen

### 3.1.25 Interventionsmaßnahmen

Gefahrenabwehrende Maßnahmen, die von einer Interventionsstelle durchgeführt werden

### 3.1.26 Interventionsplan

Dokumentation aller für eine ordnungsgemäße Intervention erforderlichen Informationen wie z. B. Name und Anschrift des Objekts, Anfahrtsweg, Risiko, Interventionsmaßnahmen

### 3.1.27 Kooperationspartner

Ein fachkompetenter Lieferant, der daraufhin spezialisiert ist, Leistungen innerhalb der Sicherungskette als Auftragnehmer zu erbringen und sich auf Grundlage einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung verpflichtet, die festgelegten Qualitäts- und Leistungsanforderungen zu erfüllen, einzuhalten und auf Wirksamkeit zu überwachen.

*Anmerkung: Hoheitliche Institutionen (z. B. Polizei, Feuerwehr, Katastrophenschutz, Kriminalämter) oder Verbände sind keine Auftragnehmer für Leistungen innerhalb der Sicherungskette und somit keine Kooperationspartner im Sinne dieser Richtlinien.*

### 3.1.28 Notfall- und Gefahrenreaktionssystem (NGRS)

System, das dem Schutz von Leib und Leben des Personals und aller im Gebäude befindlicher Personen dient und Ereignisse (Notfall- und Gefahrenmeldungen) aufnimmt, an einen technischen Empfänger weiterleitet und in geeigneter Weise bei einer hilfeleistenden Stelle darstellt.

### 3.1.29 Notruf- und Service-Leitstelle (NSL)

Eine Organisation, die durch eine überwachte Sicherungskette technische Dienstleistungen und Sicherungsdienstleistungen zur Gefahrenabwehr für Schutzobjekte aufgrund vertraglicher Vereinbarungen und Maßnahmenpläne anbietet.

### 3.1.30 Notruf- und Service-Leitstellen-Fachkraft (NSL-Fachkraft)

Mitarbeiter(in) einer Notruf- und Service-Leitstelle, welche(r) über eine ausreichende Qualifikation gemäß VdS 2237 verfügt, um die in einer NSL anfallenden Tätigkeiten ausführen zu können.

### 3.1.31 Perimeter-Sicherheitsanlagen (PSS)

Überwachungsanlagen, die ein Eindringen in externe Bereiche außerhalb geschlossener Gebäude detektieren und die innerhalb des Perimeter und außerhalb eines Gebäudes installiert sind.

### 3.1.32 Schnittstelle (Sx)

Gedachter oder tatsächlicher Übergang an der Grenze zwischen zwei Funktionseinheiten mit vereinbarten Regeln für die Übergabe von Daten und Signalen

Schnittstellen sind in der Regel standardisierte Übergabestellen innerhalb eines Systems oder Netzwerkes, das der Kommunikation dient. Der Austausch von Informationen erfolgt in Form von elektrischen Signalen und/oder Daten.

*Anmerkung: Die mit dem Kürzel verwendete Nummerierung Sx bezeichnet eine Schnittstelle innerhalb des Kommunikations- oder Übertragungsweges ausgehend vom Schutzobjekt in aufsteigender Reihenfolge. Die Nummerierung beginnt mit der Zahl 1. Die Schnittstellen S1 bis S6 sind in den Richtlinien VdS 2465 definiert. Zusätzliche Schnittstellen liegen in der Sicherungskette am Übergang vom AD zum ID und zum DKG der IK vor.*

### 3.1.33 Schließgeheimnis (z. B. Objektschlüssel)

Informationen in beliebiger Form (geistig, materiell, biologisch), die Zutritt in gesicherte Bereiche ermöglichen, ohne die zum Schutz der gesicherten Bereiche eingesetzte Sicherungstechnik zu umgehen oder zu überwinden.

### 3.1.34 Schutzziel

Ein Schutzziel beschreibt einen gewünschten oder angestrebten Sicherheitsstatus und berücksichtigt dabei die potenziellen Risiken. Als Konsequenz der Gefährdungs- und Risikobewertung sind Schutzziele festzulegen. Schutzziele beziehen sich auf Personen und/oder Sachwerte und/oder die Umwelt.

*Anmerkung: Schutzziele sind so zu formulieren, dass sie den angestrebten Sicherheitszustand darstellen, lassen aber den Weg offen, wie diese Ziele erreicht werden sollen.*

### 3.1.35 Schutzobjekt

Das im Alarmfall zu schützende Objekt (Liegenschaft mit den zugehörigen Flächen und Verkehrswegen, Gebäude, Infrastruktur, Sachen und mobile Schutzobjekte) sowie die zu schützenden Personen und die schutzobjektspezifischen Umweltbedingungen.

### 3.1.36 Schutzobjektrelevante Sicherheitsinformationen

Regelmäßig im Vorfeld der Alarm- und Interventionsdienstleistungen zu beschaffende Informationen, die zur Erstellung aktueller schutzobjektspezifischer Gefährdungs- und Risikobewertungen geeignet sind, z. B.:

- Regionale Kriminalitätsentwicklung, Kriminalitätstrends, Kriminalitätsmodi
- Wetterlage, Verkehrs- und Straßensituation, infrastrukturelle Veränderungen
- behördliche Maßnahmen
- schutzobjektspezifische Informationen (z. B. Betriebsferien, gestellte Gerüste, Gefahrenschwerpunkte, Nutzungsänderungen)
- Umgebungsbedingungen und Umweltgefährdungen
- Gefährdungsgrad von Personen
- Feststellungen (der Normkonformität) zu den eingesetzten Alarmanlagen

*Anmerkung: Dies ist eine Aufgabe der NSL.*

### 3.1.37 Sicherungseinrichtung

Technische Einrichtung, die in Schutzobjekten zur Erfüllung von Schutzzielen für die Gefahrenabwehr installiert ist.

*Anmerkung: Art und Umfang der installierten Sicherungseinrichtungen werden in der Regel im Rahmen eines Sicherungskonzeptes für ein Schutzobjekt festgelegt. Sicherungseinrichtungen werden aufgrund ihrer Hauptfunktionen unterschieden in mechanische (z. B. einbruch-, feuer- und beschusshemmende Türen), elektronische (Überwachungseinrichtungen wie z. B. Gefahrenmelde- und Videoüberwachungsanlagen) und mechatronische (z. B. Zutrittskontrollanlagen, Löschanlagen) Sicherungseinrichtungen.*

### 3.1.38 Sicherungskette

Summe der Prozesse, einschließlich deren Wechselwirkungen, zur Detektion und Signalisierung von unerwünschten Zuständen und zu deren Abwehr auf Grundlage eines bestehenden Sicherungskonzeptes für ein Schutzobjekt.

*Anmerkungen: Die Sicherungskette beginnt und endet am Schutzobjekt. Meldetechnik überwacht und signalisiert, Übertragungstechnik überträgt Signale an eine NSL, die dort empfangen und verarbeitet werden. Danach wird auf Grund vorliegender Informationen eine Interventionsmaßnahme durchgeführt, z. B. durch eigene Sicherheitskräfte/Interventionskräfte, die zum Schutzobjekt entsandt werden. Die Intervention hat zum Ziel, die Sicherheit am Schutzobjekt schnellstmöglich wieder herzustellen. Die Sicherungskette ist nun geschlossen.*

### 3.1.39 Sicherungskonzept

Gesamtheit der festgelegten organisatorischen, personellen, technischen und baulichen Maßnahmen zur Sicherung eines Schutzobjektes und/oder Abwehr von Gefahren.

Sicherungskonzepte beruhen auf einer strukturierten Vorgehensweise, die in der Regel folgende Kriterien umfasst:

- Bestimmung des zu schützenden Objektes und der Schutzziele
- Analyse der Bedrohungen/Schadensszenarien/Gefahren
- Festlegung von Schutzzielen
- Bewertung von Eintrittswahrscheinlichkeit und potentieller Schadensschwere zu den Schutzzielen
- Entwicklung von Sicherungsmaßnahmen zu den Schutzzielen zur Reduzierung der Eintrittswahrscheinlichkeit/Schadenshöhe
- Planung von Maßnahmen und Bereitstellung von Mitteln zur Schadensbekämpfung und -eindämmung bei Schadenseintritt
- Analyse der eigenen Risikotragbarkeit und Beurteilung des eigenen Restrisikos

*Anmerkungen: Im Sicherungskonzept wird die Sicherheit gegenüber böswilligen Angriffen (Security) und die Sicherheit gegenüber menschlichem und technischem Versagen (Safety) berücksichtigt (siehe auch den Begriff Gefahren in 3.1.16).*

### 3.1.40 Sicherungsbereich

Abgeschlossene Gebäude, abgeschlossene Teilbereiche von Gebäuden und abgegrenzte Räume, in denen sich die zu überwachenden Sachen befinden

### 3.1.41 Sicherungsmaßnahme

Organisatorische, personelle, technische und/oder bauliche Maßnahmen zur Sicherung eines Schutzobjektes und/oder Abwehr von Gefahren

*Anmerkung: Sicherungsmaßnahmen werden in diesen Richtlinien zur Realisierung von Schutzzielen in der Dokumentation der Schutzziele der Interventionsstelle festgelegt.*

### 3.1.42 Sicherheitsstatus

Ist-Zustand der Funktionen der Sicherungseinrichtungen des zu schützenden Bereichs am Schutzobjekt

### 3.1.43 Stammdaten

Oberbegriff für alle Daten und Informationen zu einem Schutzobjekt, die zur Überwachung, Planung und Realisierung von Maßnahmen zur Gefahrenabwehr einschließlich der Maßnahmenpläne erforderlich sind

*Anmerkung: Zu den Stammdaten gehören beispielsweise:*

- Name, Adresse und Telefonnummer(n) des Schutzobjektes
- Objekt-Identifikations-Nummer und alle besonderen Vereinbarungen
- Name, Adresse und Telefonnummer(n) des Nutzers
- durchzuführende Tätigkeiten aufgrund in der NSL eingehenden Meldungen bzw. Alarme, z. B. Alarm- und Interventionsplan
- durchzuführende Tätigkeiten aufgrund des Ausbleibens von in der NSL erwarteten Meldungen, z. B. Meldungen über die Scharf- und Unscharfschaltung der Einbruchmeldeanlage

### 3.1.44 Überfallmeldeanlage (ÜMA)

Gefahrenmeldeanlage, die Personen zum direkten Hilferuf bei Überfällen dient

(Quelle DIN VDE 0833-1)

### 3.1.45 Verantwortliche Person

Mitarbeiter(in) einer Interventionsstelle (IS), welche(r) über eine ausreichende Qualifikation und Befugnisse verfügt, um die Arbeiten der Interventionsstelle leiten und überwachen zu können

### 3.1.46 Vorgabedokumente

Dokument, das Vorgaben (Anweisungen) hinsichtlich Durchführung bestimmter Tätigkeiten beinhaltet, z. B. Formblätter, Checklisten, Prozessbeschreibungen, Dienstweisungen

### 3.1.47 Zutrittskontrollanlage (ZKA)

Anlage, für die automatische Überprüfung von Zutrittsberechtigungen, die Steuerung von Sperrern sowie die Registrierung von Vorgängen.

## 3.2 Abkürzungen

In den Richtlinien werden die folgenden Abkürzungen verwendet:

<b>AD</b>	Alarmdienst
<b>BMA</b>	Brandmeldeanlage
<b>BWA</b>	Brandwarnanlage
<b>DKG</b>	Digitales Kommunikationsgerät
<b>ELS</b>	Einsatzleitsystem
<b>EMA</b>	Einbruchmeldeanlage
<b>GMA</b>	Gefahrenmeldeanlage
<b>GWA</b>	Gefahrenwarnanlage
<b>GMS</b>	Gefahrenmanagementsystem
<b>ID</b>	Interventionsdienst
<b>IS</b>	Interventionsstelle
<b>IK</b>	Interventionskraft
<b>MS</b>	Managementsystem
<b>NSL</b>	Notruf- und Service-Leitstelle
<b>NSL-FK</b>	NSL-Fachkraft
<b>NGRS</b>	Notfall- und Gefahrenreaktionssystem
<b>PSS</b>	Perimeter Sicherheitsanlage
<b>Sx</b>	Schnittstelle
<b>Sout</b>	Ausgangsschnittstelle der Komponente am jeweiligen Messort
<b>ÜMA</b>	Überfallmeldeanlage
<b>ZKA</b>	Zutrittskontrollanlage

## 4 Managementsystem der IS

IS müssen über ein geeignetes Managementsystem (MS) verfügen. Die Anforderungen an das MS und somit an die IS werden nachfolgend fachspezifisch dargelegt.

Sollte die IS bereits über ein Qualitätsmanagementsystem nach ISO 9001 verfügen, können die hier aufgeführten Anforderungen auch darin dargelegt werden.

### 4.1 Organisation der Interventionsstelle (IS)

In einer Unternehmensdarstellung sind folgende Kriterien schriftlich darzulegen:

- Verpflichtungserklärung der Unternehmensleitung zur Umsetzung und Aufrechterhaltung des MS
- Darstellung der Unternehmensstruktur insbesondere der IS mit den Tätigkeiten und Anzahl der dort tätigen Sicherheitsmitarbeiter z. B. anhand eines Organigramms und Stellenbeschreibungen
- Benennung der verantwortlichen Person für die IS

### 4.2 Planung der Prozesse

Die wichtigste Aufgabe bei der Planung von schutzobjektspezifischen Interventionsmaßnahmen besteht darin, einen optimierten Prozess zur Gefahrenabwehr zu entwickeln und diesen ständig zu verbessern. Diese Aufgabe ist als Qualitätsziel im Managementsystem der IS festzulegen, in den Prozessen der Sicherungskette zu verfolgen und mindestens einmal jährlich im Rahmen der Managementbewertung (siehe Abschnitt 4.7) zu bewerten.

*Hinweis: Der Prozess zur Gefahrenabwehr umfasst die angebotenen Leistungen der IS im Rahmen von Interventionen, von der Angebotserstellung bis zum Reporting.*

#### 4.2.1 Technische und organisatorische Grundlagen

Es ist eine Prozessbeschreibung nachzuweisen, in der das Verfahren des Empfangs, Verarbeitens und der Versand von Meldungen und Informationen im Rahmen des Interventionsdienstes sowie der Schutz der Daten/Informationen, die zur Erbringung des Interventionsdienstes vorgehalten werden, beschrieben wird. Hierbei sind die Verantwortlichkeiten sowie der organisatorische Ablauf zwischen der/den beauftragenden NSL(n) und IS im Rahmen der Intervention unter Berücksichtigung der Zeitstempel zu beschreiben.

Die Nachweisführung muss so organisiert sein, dass die durchgeführten Tätigkeiten im Rahmen der Alarmierung und der Intervention manipulationssicher erfasst und dokumentiert werden. Dazu gehört z. B. die Rückverfolgbarkeit der einzelnen Prozessschritte, die Ausgabe/Rückgabe von Einsatzmitteln sowie die periodische Inventur von Einsatzmitteln.

Für die Alarmierung durch die beauftragende(n) NSL(n) sollte geeignete Technik in der IS vorgehalten werden (z. B. DKG), die mindestens die Dienstleistungsschritte zwischen den Schnittstellen unterstützt. Dabei ist schriftlich mit der/den beauftragenden NSL(n) bzw. dem Auftraggeber festzulegen, wer die Nachweisführung vornimmt.

Es ist darzulegen wie die Daten gegen

- Verlust und unbemerkte Veränderung (Integrität)
- unberechtigtes Lesen, Verändern und
- unberechtigtes Weiterleiten (Vertraulichkeit)

geschützt werden.

Es ist zu beschreiben, mit welchen Methoden die Verletzung dieser Schutzziele erkannt werden soll.

Alle Zeitstempel gemäß Abschnitt 4.2.3 und 4.2.4 aber insbesondere der Eingang eines Auftrages zur Intervention in der Interventionsstelle ( $T_{ID}$ -Reaktion) sowie die Auftragsbestätigung zur Durchführung der Intervention ( $T_{IK}$ -Reaktion) durch die IK sind mit Datum, Uhrzeit und Absender so aufzuzeichnen, dass nachträgliche Manipulationen weitgehend ausgeschlossen werden.

*Anmerkung: Die Zeitstempel in der Sicherungskette sind zusammenfassend in Anhang A aufgeführt.*

#### 4.2.2 Vorbereitung und Durchführung von Interventionen

Die erforderlichen Maßnahmen zur Vorbereitung und Durchführung der schutzobjektspezifischen Intervention sind in einer weiteren Prozessbeschreibung auf Grundlage der Inhalte des VdS-Attestes oder der Vereinbarung - Alarmdienst und Intervention (VdS 2529) schriftlich festzulegen und innerhalb der Sicherungskette abzustimmen.

*Hinweis: Begleitend zur personellen Intervention sollten ggf. auf dem Schutzobjekt vorhandene anlagentechnische Möglichkeiten der Alarmverifizierung unter Beachtung der Regelungen in der DIN VDE V 0833-3-1 zur Unterstützung des Interventionseinsatzes verwendet werden (z. B. durch Einsatz von Videoüberwachungstechnik).*

In schriftlicher Absprache mit der/den beauftragenden NSL(n) bzw. dem Auftraggeber können Leistungen zur Planung und Durchführung von Interventionen durch Kooperationspartner (Abschnitt 3.1.27) erbracht werden. Zwischen dem Betreiber der IS (Anerkennungsinhaber) und dem jeweiligen Kooperationspartner ist eine Kooperationsvereinbarung

abzuschließen, in der die Abgrenzungen der Verantwortlichkeiten sowie die Schnittstellen eindeutig geregelt sind.

Der Gesamtprozess der Intervention wird in folgende Prozesse unterteilt, die in der Regel in der genannten Reihenfolge durchgeführt werden, wobei die Prozesse auch schutzobjektbezogen abweichend vereinbart werden können:

1. Interventionsdisposition (siehe Abschnitt 4.2.3)
2. Interventionseinsatz (siehe Abschnitt 4.2.4)
3. Reporting anhand des Interventionsberichtes (siehe Abschnitt 4.10.4)

*Anmerkung: Begleitend zur personellen Intervention sollten ggf. auf dem Schutzobjekt vorhandene anlagentechnische Möglichkeiten der Alarmverifizierung zur Unterstützung des Interventionseinsatzes verwendet werden (z. B. durch Einsatz von Videoüberwachungstechnik).*

Die Prozessschritte zu den genannten Prozessen sind in Tabelle 4-1 und Tabelle 4-2 aufgeführt. Zu jedem Prozessschritt sind die folgenden Merkmale festgelegt:

- auslösende Aktivitäten
- erforderliche Tätigkeiten
- Zuständigkeiten für die Durchführung der Tätigkeiten
- Schnittstelle, an der die Messung zur Nachweisführung durchzuführen ist
- zu erfassende Zeitmesswerte (Zeitstempel)
- zuständige Dienstleistung zur Erfassung, Verarbeitung, Überwachung und Aufbewahrung der Zeitmesswerte

Nicht alle Prozessschritte innerhalb eines Prozesses sind mit Messanforderungen belegt.

Dennoch sind auch die nicht gemessenen Prozessschritte bedeutsam für das Erreichen und Einhalten des jeweiligen Prozessergebnisses und somit wesentlicher Bestandteil der Sicherungsdienstleistung.

In den nachfolgenden Abschnitten werden Mindestanforderungen an die Durchführung der Prozesse innerhalb der Sicherungskette festgelegt.

### 4.2.3 Interventionsdisposition

Die Interventionsdisposition beginnt mit der Entgegennahme des Interventionsauftrages vom Alarmdienst (AD) durch den Interventionsdienst (ID). Anhand der vorliegenden Ressourcen-Planung legt der ID die Interventionskraft (IK) für den Interventionseinsatz fest. Die beauftragte IK erhält vom ID die notwendigen Einsatzinformationen, rüstet sich mit den erforderlichen Einsatzmitteln (z. B. Schlüssel, besondere Schutzkleidung) aus und begibt sich in der Regel schnellstmöglich zum Schutzobjekt.

Aktivitäten/Tätigkeiten	Zuständig für die Durchführung der Tätigkeit	Messort/Schnittstelle	Messergebnis (Zeitstempel)	Dienstleistung für die Messwertfassung
a) Entgegennahme des Interventionsauftrages durch manuelle oder technische Quittierung und komplette Übernahme der Auftragsmodalitäten für den Soll/Ist-Abgleich am Schutzobjekt <sup>1)</sup> <i>Anmerkung: Der Interventionsauftrag kann auch direkt vom AD erstellt und übermittelt werden.</i>	ID	ÜWE – BS beim ID	T <sub>ID-Reaktion</sub>	ID
b) Überwachen der Quittierung von a)	AD	ÜWE – Schnittstelle S <sub>out</sub> beim AD	T <sub>AD-Ende</sub>	AD
c) Ermittlung und Auswahl der verfügbaren Interventionskräfte und Einsatzmittel für eine unverzügliche und zielgerichtete Durchführung der Intervention. Entscheidung über die Art der taktischen Durchführung zur Aufrechterhaltung bzw. Wiedererreichung des Schutzzieles. Berücksichtigung von aktuell vorliegenden schutzobjektrelevanten Sicherheitsinformationen.	ID	Keine Messung erforderlich		
d) Beauftragung der IK	ID	ÜWE – Schnittstelle S <sub>out</sub> beim ID	T <sub>ID-IKAuftrag</sub>	ID, AD,
e) Entgegennahme des schutzobjektspezifischen Interventionsauftrags durch manuelle Quittierung	IK	DKG-BS der IK	T <sub>IK-Reaktion</sub>	ID, AD
f) Überwachen der Quittierung von e)	ID	ÜWE – Schnittstelle S <sub>out</sub> beim ID	T <sub>ID-Ende</sub>	ID, AD
g) Überwachen des Interventionseinsatzes z. B. durch regelmäßige Positionsbestimmung der IK	ID	ELS des ID	n x T <sub>IK-Überwachung</sub>	
<p>1) Meldungen, die aufgrund der Maßnahmenpläne durch den Bediener beim AD oder ID zu bearbeiten sind, müssen immer manuell quittiert werden.</p> <p>AD: Alarmdienst gemäß VdS 3138-1 Abschnitt 4.2</p> <p>ID: Interventionsdienst</p> <p>IK: Interventionskraft</p> <p>ÜWE: Übertragungs- und Überwachungseinrichtung gemäß VdS 3138-1</p> <p>ELS: Einsatzleitsystem</p> <p>BS: Benutzerschnittstelle gemäß VdS 3138-1</p> <p>DKG: Digitales Kommunikationsgerät</p> <p>S<sub>out</sub>: Ausgangsschnittstelle der Komponente am jeweiligen Messort</p>				

Tabelle 4-1: Interventionsdisposition

Die Erfassung und Verarbeitung der Zeitstempel ist in der Prozessbeschreibung unter Abschnitt 4.2.1 zu beschreiben und in der Dokumentation der Schutzziele und deren Sicherungsmaßnahmen unter Abschnitt 5 als Sicherungsmaßnahme darzulegen.

#### 4.2.4 Interventionseinsatz

Mit Übernahme des Interventionsauftrages startet die Interventionskraft den Interventionseinsatz mit der Einsatzvorbereitung (z. B. Empfang der Einsatzunterlagen und -materialien), begibt sich zum Schutzobjekt und führt dort – unter Berücksichtigung der jeweiligen Sicherheitssituation – die vereinbarten Außen- bzw. Innenkontrollen durch.

Anschließend bewertet die IK den Sicherheitsstatus und informiert den ID.

Die IK stimmt mit dem ID ab, wie bzw. in wie weit der Soll-Zustand der Sicherungseinrichtungen am Schutzobjekt wieder hergestellt werden kann und führt die vereinbarten Maßnahmen durch. Alternativ kann die IK auch alle Feststellungen an die NSL melden, soweit dies vorher schriftlich im Alarm- und Interventionsplan festgelegt wurde.

Aktivitäten/Tätigkeiten	Zuständig für die Durchführung der Tätigkeit	Messort/ Schnittstelle	Messergebnis (Zeitstempel)	Dienstleistung für die Messwertfassung
a) Bestätigen des Interventionsauftrages und Anfahrt der IK zum Schutzobjekt	IK	DKG-BS der IK	T <sub>IK-Reaktion</sub>	ID
b) Eintreffen am Schutzobjekt und Übermittlung der Positionsangabe an den ID	IK	DKG - S <sub>out</sub> (Positionsbestimmung) der IK <-> ELS in der ÜWE des ID	T <sub>IK-Einsatz</sub>	ID
c) Ermitteln der Sicherheitssituation am Schutzobjekt (Soll/Ist-Abgleich des Sicherheitsstatus auf Grundlage der Auftragsmodalitäten ggf. unterstützt durch die Erkenntnisse aus einer Alarmverifizierung (z. B. durch eine optische Alarmverifikation nach DIN VDE V 0833-3-1))	IK	Keine Messung erforderlich		
d) Bewerten des Sicherheitsstatus und Informieren des ID über die Sicherheitssituation am Schutzobjekt	IK			
e) Abstimmen mit dem ID, wie bzw. in wie weit der Soll-Zustand der Sicherungseinrichtungen am Schutzobjekt - unter Berücksichtigung ggfs. alternativer vereinbarter Verfahren zum Alarmplan - wieder hergestellt werden kann	IK			

Aktivitäten/Tätigkeiten	Zuständig für die Durchführung der Tätigkeit	Messort/Schnittstelle	Messergebnis (Zeitstempel)	Dienstleistung für die Messwertfassung
f) Wiederherstellen des Soll-Zustandes gemäß Abstimmung, mit dem Ziel, die Sicherheitseinrichtungen auf dem Schutzobjekt wieder wirksam in Funktion zu setzen und ggf. aufrecht zu erhalten	IK			
g) Statusmeldung über den erreichten Zustand der Sicherungseinrichtungen, die vom Interventionsauftrag betroffen sind	IK	ELS in der ÜWE des ID übertragen vom DKG	T <sub>IK-Objektstatus</sub>	ID, AD
h) Bereitschaftsmeldung der IK für neue Einsätze	IK	ELS in der ÜWE des ID übertragen vom DKG	T <sub>IK-Ende</sub>	ID
i) Rückführung der schutzobjektspezifischen Einsatzmittel	IK	Keine Messung erforderlich		
j) Dokumentation der Interventionsdurchführung und Interventionsergebnisse	IK/ID			
ID: Interventionsdienst IK: Interventionskraft ELS: Einsatzleitsystem ÜWE: Übertragungs- und Überwachungseinrichtung gemäß VdS 3138-1 DKG: Digitales Kommunikationsgerät BS: Benutzerschnittstelle S <sub>out</sub> : Ausgangsschnittstelle der Komponente am jeweiligen Messort				

**Tabelle 4-2:** Interventionseinsatz

Die Erfassung und Verarbeitung der Zeitstempel ist in der Prozessbeschreibung unter 4.2.1 zu beschreiben und in der Dokumentation der Schutzziele und deren Sicherungsmaßnahmen unter Abschnitt 5 als Sicherungsmaßnahme darzulegen.

#### 4.2.5 Störungen, Krisen und Notfälle

Für den Fall von vorhersehbaren außerplanmäßigen Ereignissen, die zu Einschränkungen des Betriebs der IS führen können, muss ein Notfallplan vorhanden sein, in dem der Umgang mit den Auswirkungen solcher Ereignisse schriftlich festgelegt ist. Hierbei sind insbesondere Maßnahmen festzulegen, wie und durch wen in solchen Fällen die beauftragenden NSL(n) bzw. Auftraggeber informiert werden.

Zu den vorhersehbaren außerplanmäßigen Ereignissen, die mindestens zu berücksichtigen sind, gehören:

- Ausfall von Kommunikationstechnik und Übertragungswegen
- Ausfall technischer Einrichtungen
- Feuer, Überschwemmung (Wassereintritt), Sturm, Überspannungen

- Interne und externe Sabotage-/Angriffs-Handlungen
- Personalausfall
- Behördliche Verfügungen (z. B. bei Bombenfunden/Gas-Austritt/Bedrohungs-Szenarien)

Die Tätigkeiten und Maßnahmen, die aufgrund der Schadwirkung einer Gefahrenquelle (siehe Abschnitt 3.1.16) einzuleiten und durchzuführen sind, müssen klar definiert und auf die Wiederherstellung der vollständigen Betriebsbereitschaft ausgerichtet sein. Die hierfür erforderlichen Ressourcen sind aufzulisten.

Der Notfallplan muss spätestens alle 12 Monate durch den Verantwortlichen der IS überprüft und auf Zweckmäßigkeit, Realisierbarkeit und Eintrittswahrscheinlichkeit solcher Ereignisse bewertet werden. Diese Überprüfung ist zu dokumentieren.

Der Notfallplan muss der verantwortlichen Personen der IS jederzeit in aktueller Version vorliegen.

#### 4.2.6 Wahrung des Schließgeheimnisses

Es ist eine Dienstanweisung nachzuweisen, in der die Übergabe, Entnahme und Rückgabe von Objektschlüsseln im Rahmen von Interventionen beschrieben sind.

Objektschlüssel sind so zu kennzeichnen, dass keine direkten Rückschlüsse auf das zugehörige Schutzobjekt und/oder dessen Betreiber möglich sind.

*Hinweis: Es wird empfohlen, für Objektschlüssel ein Schlüsselfindsystem einzurichten.*

Zum lückenlosen Nachweis der Objektschlüssel ist eine manuelle oder automatisierte Schlüsselverwaltung erforderlich. Die Entnahme von Objektschlüsseln darf nur zu Interventionszwecken oder auf Anforderung des jeweiligen Auftraggebers erfolgen. Jede Entnahme und Rückgabe von Objektschlüsseln muss dokumentiert werden. Dabei muss jeder Vorgang eindeutig den hierzu befugten Personen zugeordnet werden.

In den Einsatzfahrzeugen der Interventionskräfte dürfen nur die Objektschlüssel und Interventionspläne mitgeführt werden, die für die jeweils aktuelle Intervention erforderlich sind. Objektschlüssel, die für andere regelmäßig durchgeführte Dienstleistungen benötigt werden, sind hiervon ausgenommen.

Bei jedem Schichtwechsel, jedoch mindestens einmal täglich ist die Unversehrtheit und Anzahl der Schlüsselbünde zu überprüfen. Diese Prüfung ist zu dokumentieren. Dabei sind die noch nicht abgeschlossenen Interventionen aufzuführen.

#### 4.3 Kontinuierliche Verbesserung des MS und deren Prozesse

Interne Fehler und Verbesserungsbedarf müssen systematisch erfasst und ausgewertet werden. Alle Sicherheitsmitarbeiter der IS müssen in den Verbesserungsprozess eingebunden werden (siehe auch Abschnitt 4.3).

Kundenbeanstandungen und Reklamationen müssen zeitnah erfasst und ausgewertet werden. Sofern begründete Reklamationen vorliegen, muss deren Ursache analysiert und anhand dokumentierter Korrekturmaßnahmen beseitigt werden. Korrekturmaßnahmen sind auf Wirksamkeit zu überwachen. Es muss mindestens einmal jährlich eine dokumentierte Besprechung mit allen Sicherheitsmitarbeitern der IS durchgeführt werden. Hierbei sollen insbesondere interne Fehler und Korrekturmaßnahmen behandelt werden, die zur kontinuierlichen Verbesserung beitragen.

#### 4.4 Ausrüstung und Arbeitsmittel

Für die Durchführung der jeweiligen Tätigkeiten müssen geeignete Ausrüstung (z. B. Bekleidung, Schuhwerk usw.) und Arbeitsmittel (z. B. GMS, ELS, DKG, Kommunikationsmittel, KFZ, Taschenlampe) bereitgestellt werden.

Arbeitsmittel, die der Zeitstempelerfassung nach den Abschnitten 4.2.3 und 4.2.4 dienen, sind in einer Übersicht schriftlich zu dokumentieren.

Die Aus- und Rückgabe von Schlüsseln, Codekarten usw. muss rückverfolgbar organisiert werden (siehe Abschnitt 4.2.6).

Es ist eine Prozessbeschreibung nachzuweisen, in der die technische Verfügbarkeit der Einsatzmittel innerhalb der üblichen Fristen an den möglichen Einsatzorten beschrieben werden.

Die verantwortliche Person muss die Maßnahmen zur Erreichung und zum Erhalt der Verfügbarkeit der Einsatzmittel überwachen und dokumentieren.

#### 4.5 Lieferanten und externe Dienstleister

Anforderungen an Ausrüstung, Arbeitsmittel und externe Dienstleistungen müssen festgelegt werden.

Ausrüstung, Arbeitsmittel und externe Dienstleistungen müssen auf termingerechte Lieferung bzw. anforderungsgerechte Umsetzung überwacht werden.

Externe Sicherungsdienstleister (Kooperationspartner) müssen ihre Tätigkeiten im Rahmen von Interventionen mit den festgelegten Zeitstempeln dokumentieren (siehe Abschnitte 4.2.3 und 4.2.4). Die Kooperationspartner (Abschnitt 3.1.27) sind durch die IS einmal jährlich auf die vorgenannten Kriterien hin zu bewerten.

#### 4.6 Interne Überprüfung

Mindestens einmal jährlich müssen alle Prozesse (siehe Abschnitt 4.6) auf Einhaltung der Anforderungen dieser Richtlinien und interner Vorgaben überprüft werden. Die Überprüfung ist zu dokumentieren. Zur Vorbereitung der Überprüfung ist ein Prüfplan zu erstellen, in dem folgende Kriterien zu berücksichtigen sind:

- a) Eine vollständige Auftragsabwicklung von der Angebotserstellung bis zur durchgeführten Intervention
- b) Aktualität der Prozessbeschreibungen und Dienstanweisungen
- c) Fristgerechte Durchführung von gesetzlich geforderten Unterweisungen
- d) Einsatz qualifizierter und nach den gesetzlichen Vorgaben ausgebildeter Sicherheitsmitarbeiter

Der Prüfplan muss an die aktuellen Gegebenheiten und Vorgaben angepasst sein.

Abweichungen, die bei der Überprüfung festgestellt werden, müssen dokumentiert werden. Zu den Abweichungen sind geeignete Korrekturmaßnahmen festzulegen und auf Umsetzung zu überwachen.

## 4.7 Jahresbericht

Im schriftlich zu verfassenden Jahresbericht müssen rückwirkend über die letzten 12 Monate folgende Punkte bewertet werden:

- a) Bewertung der gesetzten Ziele
- b) Ergebnisse der internen Überprüfung
- c) Ermittlung und Bewertung operativer Unternehmensrisiken
- d) Bewertung der Kundenzufriedenheit (beauftragende NSL bzw. Auftraggeber); Veränderungen im Personalbereich insbesondere bei den Sicherheitsmitarbeitern, die Interventionen durchführen (z. B. Qualifikation, Anzahl)
- e) Bewertung der Kooperationspartner (Abschnitt 3.1.27)

Weiterhin sind konkrete und messbare Ziele für die kommenden 12 Monate mit Angabe der Maßnahmen, Zuständigkeiten und Terminvorgaben für deren Umsetzung festzulegen.

Der Jahresbericht ist durch die oberste Leitung des Unternehmens zu verfassen.

## 4.8 Sicherheitsmitarbeiter in der IS

### 4.8.1 Qualifikation

Alle zur Durchführung von Interventionen eingesetzten Sicherheitsmitarbeiter müssen über die Qualifikation zur Interventionskraft verfügen. Als Nachweis der Qualifikation gilt die erfolgreiche Teilnahme an einer mindestens 24-stündigen Schulungsmaßnahme mit anschließender Wissensfeststellung. Diese erfolgt durch eine Ausbildungsstätte für IK nach VdS 2868 (siehe Verzeichnis VdS 3507 und unter [www.vds.de](http://www.vds.de)).

Für alle neu einzustellenden IK gilt jeweils eine Übergangszeit von sechs Monaten zum Nachweis dieser Qualifikation.

Die als gleichwertig anerkannten Qualifikationen zur Interventionskraft sind im Merkblatt VdS 3519 aufgeführt.

Es ist eine Dienstanweisung nachzuweisen, in der die Verantwortlichkeiten im Rahmen der Tätigkeiten des Interventionsdienstes für die Sicherheitsmitarbeiter und die verantwortliche Person der IS beschrieben werden (siehe Abschnitt 4.8.1).

Neue Sicherheitsmitarbeiter müssen eine dokumentierte Einweisung in die Betriebsorganisation und ihr Tätigkeitsfeld erhalten.

Für die IS muss eine verantwortliche Person zur Verfügung stehen, die hauptberuflich im Unternehmen beschäftigt ist und als Kontaktperson zur VdS-Zertifizierungsstelle eingesetzt ist. Sie muss über die entsprechende Ausbildung und Befugnisse verfügen, die IS zu leiten. Sie muss über die Qualifikation einer NSL-FK oder eine als gleichwertig anerkannte Qualifikation verfügen (siehe VdS 2237).

*Hinweis 1: Bei einer IS, die in eine NSL integriert ist, kann eine Person gleichzeitig L-NSL-FK in der NSL und verantwortliche Person der IS sein.*

*Hinweis 2: In Unternehmen mit mehreren Interventionsstellen kann eine verantwortliche Person für mehrere Interventionsstellen zuständig sein. Details hierzu sind mit der VdS-Zertifizierungsstelle abzustimmen.*

*Hinweis 3: Hinsichtlich des Ausscheidens oder Wechsels einer verantwortlichen Person siehe VdS 2172-2, Abschnitt 4.9.1*

## 4.8.2 Schulungen

Einmal jährlich muss der Bedarf an Schulungen/Unterweisungen für die Sicherheitsmitarbeiter ermittelt werden. Über durchgeführte Qualifikationsmaßnahmen, Schulungen/Unterweisungen und deren Wirksamkeitsprüfung sind Aufzeichnungen zu führen.

## 4.8.3 Einsatzplanung

Die Planung für die Bereitstellung und den Einsatz von Sicherheitsmitarbeitern zur Intervention ist schriftlich für jeden folgenden Monat zu dokumentieren. Die Dokumentation kann in einem ELS oder in einer anderen Art und Weise erfolgen. In der Einsatzplanung ist darzulegen, dass für die Intervention nur qualifizierte Sicherheitsmitarbeiter eingesetzt werden (siehe Abschnitt 4.8.1). Im Rahmen der Einsatzplanung ist ebenfalls die Dienstplanung für die verantwortliche Person darzulegen.

## 4.9 Analyse und Bewertung der erbrachten Leistungen

Die Durchführung der Analyse und Bewertung der erbrachten Leistungen nach Abschnitt 4.9.1 ist in einer Prozessbeschreibung festzulegen. Die Art der Auswertung mit den ggf. hierfür bereit gestellten technischen Hilfsmitteln (EDV, Software) sowie die Verantwortlichkeiten und die Aufbewahrung der Daten sind zu beschreiben.

### 4.9.1 Regelung für Neuaufträge

Für jeden neuen Auftrag zur Intervention ist die Anrückzeit (AZ) wie folgt anhand der Zeitstempel  $T_{ID\text{-Reaktion}}$  und  $T_{IK\text{-Einsatz}}$  für jedes beauftragte Schutzobjekt zu ermitteln (siehe auch Zeitstempel in der Sicherungskette Anhang A sowie die Abschnitte 4.2.3 und 4.2.4):

$$\text{Anrückzeit AZ} = T_{IK\text{-Einsatz}} - T_{ID\text{-Reaktion}}$$

$T_{IK\text{-Einsatz}}$  Eintreffen der IK am Schutzobjekt

$T_{ID\text{-Reaktion}}$  Beginn der manuellen oder automatischen Meldungsbearbeitung beim Interventionsdienst bzw. in der Interventionsstelle

Wird im Rahmen eines Interventionseinsatzes absehbar, dass die vereinbarte Anrückzeit um 50 % überschritten wird, ist die beauftragende NSL bzw. der Auftraggeber hierüber zu informieren.

In Tabelle 4-3 sind die Tätigkeiten aufgeführt, die während eines Auftrags zur Intervention unter Berücksichtigung der Zeitkriterien zu überwachen sind. Sollte nicht innerhalb der vorgegebenen Frist die jeweilige Tätigkeit begonnen werden, ist es Aufgabe der für die Überwachung zuständigen Stelle (AD, ID, TD), die im Vorfeld festgelegten, mit den Prozessverantwortlichen abgestimmten Ausweich- bzw. Notfallmaßnahmen, einzuleiten.

Tätigkeiten, die auf Einhaltung zu überwachen sind	Auslösekriterium für Ausweich- bzw. Notmaßnahmen
Sollte die Quittierungsmeldung für die Annahme des IK-Auftrags durch die IK nicht innerhalb der Frist für das Auslösekriterium beim ID eingehen, sind die entsprechenden Ausweich- bzw. Notmaßnahmen einzuleiten	$T_{ID-Ende} - T_{ID-IKAuftrag} > 120s$
Sollte die Überwachung der Anfahrt zum Schutzobjekt durch regelmäßige Positionsbestimmung der IK (z. B. durch den Einsatz eines DKG mit GPS-Ortung) erfolgen, ist folgendes Auslösekriterium für Ausweich- bzw. Notmaßnahmen einzuhalten.	$\Delta_{TIK-Überwachung} > 420s$

**Tabelle 4-3:** Überwachung der Interventionstätigkeiten

Es ist halbjährlich folgende Fehlerquote zu ermitteln:

$$\text{Halbjahres-Fehlerquote in \%} = (\text{Anz-IÜberschritten} / \text{Anz-I}) * 100$$

Anz-IÜberschritten: Anzahl durchgeführter Interventionen, bei denen die mit dem Kunden vereinbarte AZ im Rahmen einer Intervention überschritten wurde

Anz-I: Anzahl durchgeführter Interventionen, bei denen mit dem Kunden eine AZ vereinbart ist

#### 4.9.2 Regelungen für bestehende Aufträge (Altaufträge)

Für Altaufträge gelten folgende Kriterien:

Über 10 Jahre sind pro Jahr mindestens für 10% der Kundenaltaufträge die Anrückzeiten zu vereinbaren und die Bewertung und Analyse der erbrachten Leistung nach Abschnitt 4.9.1 durchzuführen.

#### 4.10 Dokumentation

Die in der Interventionsstelle verwendeten Vorgabedokumente müssen in einer Übersicht zusammengefasst unter Einhaltung der folgenden Anforderungen verwaltet werden:

- Festlegung der Zuständigkeit für Erstellung, Änderung und Freigabe/Herausgabe
- Eindeutige Kennzeichnung mit Angabe einer Versionsnummer oder dem Ausgabe-stand
- Schützen vor bewusster oder unbewusster Veränderung
- Verwendung von nicht mehr aktuellen Vorgabedokumente verhindern

Zu den Vorgabedokumenten gehören ebenfalls folgende Nachweisdokumente, die für den Nachweis einer erbrachten Leistung und dessen Ergebnis verwendet werden:

- Arbeitsnachweise (z. B. Stundenzettel, Arbeitszeiterfassung)
- Begehungs- und Gesprächsprotokolle zur Angebotserstellung, Schlüsselausgabe- und Rückgabebelege, Interventionsprotokolle, Schlüsselrevisionsprotokolle

Aufzeichnungen und Dokumente zu durchgeführten Aufträgen müssen gekennzeichnet und gesichert aufbewahrt oder gespeichert werden.

Die für die Durchführung von Interventionen relevanten Dokumente müssen schutzobjektspezifisch festgelegt und den in der Intervention eingesetzten Sicherheitsmitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

#### 4.10.1 Angebotserstellung/Konzeptionierung

Aus den Anforderungen an die Intervention muss ein schutzobjektspezifischer Interventionsplan erstellt werden (siehe Abschnitt 4.2.2), der Bestandteil des Interventionsauftrags ist.

Zu jedem neuen Interventionsauftrag ist die vereinbarte Anrückzeit (AZ) in Absprache mit der/den beauftragenden NSL(n) bzw. dem Auftraggeber vertraglich festzulegen (siehe Abschnitt 4.9.1).

Wird als Grundlage für das Angebot ein Konzept einer dritten Stelle (z. B. beauftragende NSL bzw. Auftraggeber) herangezogen, muss dieses in Übereinstimmung an die Anforderungen zur Intervention überprüft werden. Abweichungen müssen dokumentiert und in Absprache mit dem Konzeptersteller ggf. beseitigt oder geklärt werden (siehe Abschnitt 4.2.2).

Vor Abgabe des Angebotes muss eine Überprüfung durchgeführt werden, ob der Auftrag technisch, kalkulatorisch, kapazitiv und unter Einhaltung der geplanten Anrückzeit (siehe Abschnitt 4.9.1) machbar ist und die vereinbarten Anforderungen erfüllt werden können.

Angebote müssen zu ihrer Unterscheidung eindeutig gekennzeichnet sein.

#### 4.10.2 Ausführungsunterlagen

Es müssen mindestens folgende schutzobjektspezifische Ausführungsunterlagen für jede durchzuführende Intervention vorliegen:

- a) Schutzobjektdaten, Daten (z. B. Adresse, Ansprechpartner) von der/den beauftragenden NSL(n) bzw. des Auftraggebers
- b) Lageplan des Schutzobjektes ggf. mit Anfahrskizze
- c) Unterlagen zur Bedienung der GMA im Schutzobjekt sowie anderer sicherheitstechnischer Einrichtungen, soweit sie Gegenstand der Tätigkeiten im Rahmen der durchzuführenden Intervention sind.

#### 4.10.3 Alarm- und Interventionsplan

Der Alarmplan und der Interventionsplan muss der NSL und dem jeweiligen ID in den für die Durchführung der Sicherungsdienstleistungen relevanten Teilen zur Verfügung stehen.

*Anmerkung: Es empfiehlt sich, für die überwachten Objekte Authentifizierungsverfahren (z. B. Codewörter oder -ziffern) zu vereinbaren, damit die Namen und Anschriften vertraulich behandelt werden können.*

#### 4.10.4 Interventionsbericht

Der Interventionsbericht dient insbesondere zur Nachweisführung der vertraglich vereinbarten Leistungen. Im Interventionsbericht sind die wesentlichen, in den Abschnitten 4.2.3 und 4.2.4 angegebenen Prozessschritte, unter Angabe der gemessenen Zeitstempel mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren. Die relevanten Zeitstempel sind in der nachfolgend aufgeführten Liste zu den Prozessschritten angegeben. Im Interventionsbericht sind mindestens die nachfolgend aufgeführten Informationen zu dokumentieren:

- a) Eindeutige Kundenbezeichnung (z. B. Kunden-Nummer)
- b) Zeitpunkt des Eingangs der Meldung beim Interventionsdienst (T<sub>ID-Reaktion</sub>)
- c) Meldungskriterium (z. B. Einbruch)
- d) Name oder Personalnummer der beauftragten und am Schutzobjekt eingesetzten Interventionskraft/-kräfte
- e) Uhrzeit des Eintreffens am Schutzobjekt (T<sub>IK-Einsatz</sub>)
- f) Besondere Beobachtungen im Umfeld des Schutzobjektes
- g) am Schutzobjekt angetroffene Personen
- h) Weitere, zur Wiederherstellung des Sicherheitsstatus des Schutzobjekts anwesende Institutionen (z. B. Polizei, Feuerwehr, Errichterfirma) bzw. Personen sowie deren durchgeführte Maßnahmen
- i) Festgestellte Ursache(n) für die Alarmauslösung, z. B. Auslöseursache der Meldeanlage
- j) Festgestellte Schäden am Schutzobjekt
- k) Die zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchgeführten Maßnahmen
- l) Status über den erreichten Zustand aller Sicherungseinrichtungen auf dem Schutzobjekt (T<sub>IK-Objektstatus</sub>)
- m) Ggf. weitere Sicherungsmaßnahmen vor Ort nach Schadenfällen (z. B. Bewachung)
- n) Namen aller Personen, die im Rahmen der Intervention über Sachverhalte informiert wurden
- o) Abmeldung der IK vom Schutzobjekt (T<sub>IK-Ende</sub>)

Der Bericht ist dem Alarmdienst (AD) der beauftragenden NSL bzw. dem Auftraggeber spätestens bis zum kommenden Werktag (Mo-Fr) zu übermitteln.

*Anmerkung: Der Bericht kann im Rahmen der Interventionsdisposition und des Interventionseinsatzes mit Erfassung der Zeitstempel sukzessiv erstellt werden.*

## 5 Schutzziele für die Interventionsstelle

Die IS muss auf Grundlage der nachfolgend in den Abschnitten 5.1 bis 5.9 aufgeführten Schutzziele eine Dokumentation erstellen, in dem sie die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen und die Prozesse zur Erfüllung der Schutzziele darlegt und dokumentiert. Für die Schutzziele werden abhängig von der baulichen, technischen und organisatorischen Ausführung der Interventionsstelle die Sicherungsmaßnahmen (fette Überschriften) vorgegeben. Die Nachweise zu den Sicherungsmaßnahmen, die mindestens zu dokumentieren sind, werden darunter aufgeführt.

Für die Darlegung der Prozesse kann in der Dokumentation auf die Prozessbeschreibungen im MS verwiesen werden.

Die Dokumentation ist einmal jährlich auf Aktualität zu prüfen und im Falle von Änderungen entsprechend anzupassen. Die Aktualitätsprüfung ist zu dokumentieren.

### 5.1 Angriffe erkennen

Die Interventionsstelle muss Angriffe auf das Schließgeheimnis/die Objektschlüssel und Interventionspläne mit dem Ziel der Entwendung, Zerstörung, Sabotage, des Missbrauchs und Ausspionierens des Schließgeheimnisses soweit eine Reaktion zur Abwehr durch sie möglich ist, erkennen können.

*Anmerkung: Dies können Angriffe auf die Interventionskräfte sowie auf die Aufbewahrungs- und Betriebsmittel z. B. EDV, Software, Kommunikationsmittel, Energieversorgung, Sicherungseinrichtungen z. B. EMA sowie die Übertragungswege sein. Siehe auch Angriffsgefahren in Abschnitt 3.1.16.*

#### **Sicherungsmaßnahmen:**

- Beschreibung der personellen Besetzung der Räumlichkeit, in der die Objektschlüssel und Interventionspläne aufbewahrt werden.
- Wird die Räumlichkeit, in der die Objektschlüssel und Interventionspläne aufbewahrt werden, nicht ständig personell besetzt, müssen sie durch eine VdS- anerkannte EMA gemäß VdS 2311 der Klasse C-SG4 überwacht werden. Die EMA darf nur durch ein VdS- anerkanntes Errichterunternehmen geplant und installiert werden. Das Errichterunternehmen hat dem Betreiber der Anlage ein Installationsattest nach VdS 2170 auszuhändigen. Der Fernalarm ist an eine nach VdS 3138 anerkannte NSL zu übertragen. Die Alarm- und Interventionsmaßnahmen sind im Notfallplan nach Abschnitt 4.2.5 und im VdS-Attest Alarmdienst und Intervention, VdS 2529 zu dokumentieren.

## **5.2 Angriffe abwehren**

Von der Interventionsstelle erkennbare Angriffe (siehe in Abschnitt 5.1), die zur Unterbindung oder Störung der Meldungs- und Informationsannahme, Weiterleitung sowie Bearbeitung führen, müssen mindestens für den Zeitraum, der benötigt wird, um der beauftragenden NSL den Zeitpunkt und die Art des Angriffs zu melden, durch technische, bauliche und/oder organisatorische Maßnahmen abgewehrt werden können.

#### **Sicherungsmaßnahmen:**

- Notfallplan nach Abschnitt 4.2.5
- Beschreibung der Aufbewahrung von Objektschlüssel und Interventionsplänen nach 4.2.6
- Die Interventionsstelle, insbesondere die Räumlichkeit, in der die Objektschlüssel und Interventionspläne aufbewahrt werden, ist mit einer Überfallmeldeanlage (ÜMA) auszurüsten. Der Fernalarm der ÜMA ist an eine nach VdS 3138 anerkannte NSL oder die Polizei zu übertragen. Die Maßnahmen zur Gefahrenabwehr im Falle eines Überfalls sind im Notfallplan nach Abschnitt 4.2.5 und im VdS-Attest Alarmdienst und Intervention, VdS 2529 zu dokumentieren.

## **5.3 Authentizität**

Die Identität der im Dienst eingesetzten Interventionskräfte muss jederzeit überprüfbar sein. Die Identifizierung muss durch ein gesichertes Anmeldeverfahren mittels eines Identifikationsmerkmals erfolgen. Der Dienstbeginn (hierzu zählt auch der Bereitschaftsdienst), Dienstwechsel sowie das Dienstende jeder Interventionskraft ist mit Datum und Uhrzeit zu dokumentieren.

Die Echtheit bzw. Authentizität der im Rahmen eines Interventionseinsatzes übermittelten Informationen müssen jederzeit durch die beauftragende NSL überprüfbar sein.

#### **Sicherungsmaßnahmen:**

- Beschreibung der Art der Identifizierung der Sicherheitsmitarbeiter und Interventionskräfte
- Beschreibung der Art der Prüfung der übermittelten Informationen auf Echtheit bzw. Authentizität

## 5.4 Vertraulichkeit

Meldungen, Informationen und Schutzobjektdateien dürfen lediglich von durch die Interventionsstelle hierfür autorisierten Personen gelesen bzw. modifiziert werden, dies gilt sowohl beim Zugriff auf gespeicherte Daten, wie auch während der Datenübertragung.

### Sicherungsmaßnahmen:

- Prozessbeschreibung nach Abschnitt 4.2.1, in der die Befugnisse und Tätigkeiten der autorisierten Personen zur Wahrung der Vertraulichkeit beschrieben werden

## 5.5 Nicht-Anfechtbarkeit

Der Empfang, die Weiterleitung bzw. der Versand von Meldungen und Informationen sowie die Daten zur Nachweisführung der Tätigkeiten im Rahmen des Interventionsdienstes sind nachweisbar zu erfassen z. B. im GMS oder ELS und müssen gegen unbemerkte Veränderung (Integrität), unberechtigtes Lesen, Verändern und Weiterleiten sowie Verlust (Vertraulichkeit) geschützt werden. Eine Verletzung dieser Schutzziele muss von der Interventionsstelle erkannt werden.

### Sicherungsmaßnahmen:

- Prozessbeschreibung nach Abschnitt 4.2.1

## 5.6 Verantwortlichkeit

Durchgeführte Tätigkeiten/Handlungen im Rahmen der Gefahrenabwehr bzw. im Rahmen des Betriebs der Interventionsstelle müssen entsprechend qualifizierten Sicherheits- bzw. Interventionskräften eindeutig zugeordnet sein.

### Sicherungsmaßnahmen:

- Prozessbeschreibung nach den Abschnitten 4.2.1 und 4.2.2
- Stellenbeschreibungen und Dienstanweisungen, in denen die Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten festgelegt sind.

## 5.7 Personelle Verfügbarkeit

Die personelle Besetzung mit qualifizierten und autorisierten Sicherheits- bzw. Interventionskräften zur Durchführung des Interventionsdienstes muss für den mit den Betreibern der Schutzobjekte bzw. den Auftraggebern der Intervention vereinbarten Zeitrahmen gewährleistet werden.

### Sicherungsmaßnahmen:

- Schriftliche Darlegung der Kriterien zur Personaleinsatzplanung von Interventionskräften

## 5.8 Technische Verfügbarkeit

Die Bereitstellung von technischer Ausrüstung und Arbeitsmitteln zur Durchführung des Interventionsdienstes muss für den mit den Betreibern der Schutzobjekte bzw. den Auftraggebern der Intervention vereinbarten Zeitrahmen gewährleistet werden.

**Sicherungsmaßnahmen:**

- Prozessbeschreibung nach den Abschnitten 4.2.1 und 4.4
- Dienstanweisung nach Abschnitt 4.2.6

**5.9 Leistungen und deren Überwachung**

Oberstes Schutzziel einer Interventionsstelle ist es, im Interesse einer zielgerichteten Gefahrenabwehr das Schutzobjekt schnellstmöglich zu erreichen. Zwischen der/den beauftragenden NSL(-en) und der IS sind die Leistungsparameter anhand der Zeitstempel nach Anhang A zu erfassen und die dokumentierende/erfassende Stelle schriftlich festzulegen. Diese Leistungsparameter sind systematisch zu überwachen.

**Sicherungsmaßnahmen:**

- Prozessbeschreibung über die regelmäßige Auswertung nach Abschnitt 4.9.1 mit einem Beispiel über die Auswertung

