Notruf- und Service- Leitstellen

Teil 1: Anforderungen

VdS 3138-1 : 2025-03 (02)

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Herausgeber und Verlag: VdS Schadenverhütung GmbH

Amsterdamer Str. 174
50735 Köln
Telefon: (0221) 77 66 0; E-Mail. verlag@vds.de

Copyright by VdS Schadenverhütung GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

VdS-Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen

Notruf- und Service-Leitstellen

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.

Um eine Beeinträchtigung des Textverständnisses zu vermeiden, verwendet VdS Schadenverhütung durchweg das generische Maskulinum. Eine Bevorzugung oder anderweitige Wertung des männlichen, weiblichen oder sonstigen Geschlechts geht damit ausdrücklich nicht einher.

Inhalt

1 Allgemeines 5
1.1 Einleitung 5
1.2 Geltungsbereich 6
1.3 Gültigkeit 6
2 Normative Verweisungen 6
3 Begriffe und Abkürzungen 8
3.1 Begriffe 8
3.2 Abkürzungen 9
4 Bauliche, technische und organisatorische Anforderungen 10
4.1 Gefährdungsanalyse 10
4.2 Sicherungskonzept 11
4.3 Bauliche Anforderungen 11
4.3.1 Wände, Böden, Decken 12
4.3.2 Zugänge und Fenster 12
4.3.3 Sanitär- und Sozialräume 12
4.4 Technische Ausstattung 12
4.4.1 Meldungsempfang 12
4.4.2 Meldungsbearbeitung 13
4.4.3 Ersatz-Alarmdienst 13
4.4.4 Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) 13
4.4.5 Energieversorgung 14
4.4.6 Sprach- und Datenkommunikation 14
4.4.7 Anlagen des Eigenschutzes 14
4.4.8 Blitz- und Überspannungsschutzanlage 15
4.4.9 Klimatisierung/Lüftung 15
4.4.10 Softwaremanagement 15
4.4.11 Wartungs- und Serviceverträge 16
4.5 Funktionsüberwachung 16
4.5.1 Überwachung der IKT-Systeme 16
4.5.2 Überwachung der NSL-Betriebstechnik 16

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

4.6 Personelle Ausstattung ... 17
4.6.1 Leitung der NSL ... 17
4.6.2 Personelle Ausstattung im Regelbetrieb ... 17
4.6.3 Schulung des Personals ... 17
4.6.4 Erfahrungsaustausch ... 18
4.7 Notfall- und Krisenmanagement ... 18
4.8 Qualitätssicherung ... 19
4.9 Informationssicherheit ... 19
5 Anforderungen an die Dienstleistungen einer NSL ... 20
5.1 Planung und Konfiguration der Sicherungsdienstleistungen ... 20
5.1.1 Vereinbarung der Sicherungsdienstleistungen ... 20
5.1.2 Einrichtung und Überwachung der Meldungsübertragung ... 21
5.1.3 Überprüfung der Meldungsübertragung ... 21
5.1.4 Dokumentation aller Alarmdienst- und Interventionsmaßnahmen ... 21
5.2 Alarmbearbeitung ... 21
5.2.1 Durchführung von Maßnahmen ... 21
5.2.2 Protokollierung des Ablaufs und Alarmbericht ... 22
5.2.3 Qualitätsüberwachung ... 22
5.2.4 Zeitstempel und Leistungskriterien ... 22
5.3 Wirksamkeit und Angemessenheit der Alarmbearbeitung ... 23
Anhang A Anforderungen an das Qualitätsmanagement (normativ) ... 24
A.1 Organisation der NSL und Verantwortlichkeiten ... 24
A.2 Jahresbericht ... 24
A.3 Interne Überprüfung ... 24
A.4 Kontinuierliche Verbesserung ... 25
A.5 Lieferanten und externe Dienstleister ... 25
A.6 Dokumentenlenkung ... 25
Anhang B Anforderungen an die Alarmverfolgung (normativ) ... 26
Anhang C Mindestumfang der Informationen für den Export gemäß VdS 3534/VdS 2529 (normativ) ... 27
Anhang D Mindestanforderung an Gefahrenmanagementsysteme - GMS (normativ) ... 29
D.1 Allgemeingültige Anforderungen ... 29
D.2 Zusätzliche Anforderungen an GMS zum Einsatz im AD gemäß VdS 3138 (Ergänzend zu D.1) ... 32
D.3 Dokumentation ... 32

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

1 Allgemeines

1.1 Einleitung

Eine VdS-anerkannte Notruf- und Service-Leitstelle (NSL) trägt gegenüber dem Kunden die Verantwortung für die zur Gewährleistung der Sicherheit am und im Schutzobjekt erforderlichen Dienstleistungen.

Damit die Sicherheit des Schutzobjektes gewährleistet werden kann, müssen Gefahrenmeldungen aus überwachten Schutzobjekten unverzüglich und sicher an die zuständigen Stellen übertragen werden. Dies erfordert, dass die Dienstleistungen des Errichters der Gefahrenmeldeanlage (GMA) und die Sicherungsdienstleistungen der NSL optimal aufeinander abgestimmt werden (siehe Abbildung 1-1).

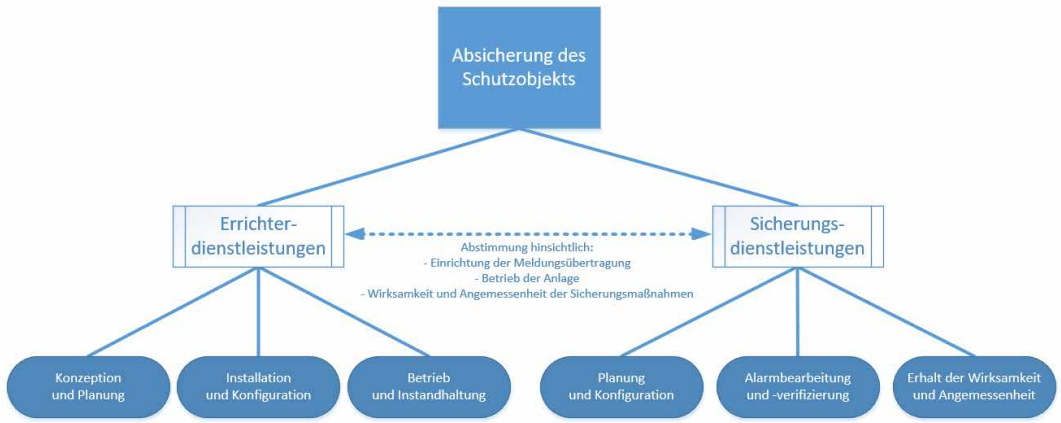


Abbildung 1-1: Verschiedene Dienstleistungen zur Absicherung des Schutzobjekts

Die Dienstleistungen des Errichters bestehen hauptsächlich aus der Planung und Projektierung der GMA sowie der anschließenden Installation und regelmäßigen Instandhaltung der Anlage. Die Aufgaben der NSL umfassen die Überwachung der Alarmübertragungsanlage (AÜA), den Empfang und die Bewertung von Meldungen, die aus Schutzobjekten aufgrund dort identifizierter Gefahren übertragen werden, die Erfassung von schutzobjektbezogenen, sicherheitsrelevanten Informationen sowie die Verarbeitung der Meldung und Durchführung der mit dem Betreiber bzw. Vertragsverantwortlichen des Schutzobjekts vereinbarten Hilfeleistung zur Gefahrenabwehr.

Damit dauerhaft eine hohe Qualität der Sicherungsdienstleistung gewährleistet bleibt, ist es notwendig, dass die GMA sowie die Sicherungsdienstleistungen auf die Anforderungen des Schutzobjektbetreibers und der Umgebungsbedingungen des Schutzobjekts optimal abgestimmt sind. Sollten bspw. durch den Errichter, Leitstellenmitarbeiter oder Interventionskräfte Nutzungsänderungen im oder am Schutzobjekt erkannt werden, ist es dringend zu empfehlen, die GMA sowie die (Interventions-)Maßnahmenpläne auf Aktualität und Angemessenheit zu überprüfen. Der Betreiber hat hier eine allgemeine Mitwirkungspflicht und muss die NSL rechtzeitig über Veränderungen (u. a. baulicher Art, Nutzungsänderungen, Schließzeiten, Änderung von Ansprechpartnern) informieren.

Etwaige Optimierungsmaßnahmen sollten schnellstmöglich, nach Abstimmung zwischen Schutzobjektbetreiber, Errichter und NSL an der GMA oder den Maßnahmenplänen vorgenommen werden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

1.2 Geltungsbereich

Diese Richtlinien enthalten Anforderungen an die Planung, den Aufbau, die Organisation und den Betrieb einer NSL.

VdS 3138-2 beschreibt das Verfahren zur Anerkennung.

Die Richtlinien wenden sich an folgende Zielgruppen:

a) Sicherheitsdienstleister, die Alarm- und Interventionsdienste anbieten

b) Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS) u. a. Polizei, öffentliche Feuerwehren, THW, Hilfsorganisationen

c) Werkfeuerwehren und Betriebsfeuerwehren

d) Sicherheitszentralen in Werken, für Binnen- und Seehäfen sowie Flughäfen

e) Sonstige Zentralen und Stellen mit sicherheitsrelevanten Aufgaben, z. B. Rechenzentren, Lagezentren, Leitstellen von Energieversorgern und kritischen Infrastrukturen.

1.3 Gültigkeit

Diese Richtlinien gelten für Neuaufträge ab dem 01.03.2025. Sie ersetzen die Richtlinien VdS 3138-1 : 2013-12 (01). Bestehende Anerkennungen behalten bis zum Ende der Zertifikatslaufzeit ihre Gültigkeit.

Ein Übergang während der Zertifikatslaufzeit ist möglich.

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.

BSI 200-4 Business Continuity Management

DIN EN 50136 Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und -einrichtungen

DIN EN 50518 Alarmempfangsstelle

DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen

DIN EN ISO 22301 Sicherheit und Resilienz **-**Business Continuity Management System – Anforderungen

DIN EN ISO 27001 – Informationssicherheit, Cybersicherheit und Datenschutz – Informationssicherheitsmanagementsysteme - Anforderungen

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

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

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

VdS 2163 Richtlinien für mechanische Sicherungseinrichtungen, Einbruchhemmende Verglasungen

VdS 2172-1 Richtlinien für Sicherheitsunternehmen, Interventionsstellen (IS) Teil 1: Anforderungen

VdS 2237 Richtlinien für Sicherheitsdienstleister, Prüfungsordnung zur Qualifikation von Fachkräften in Notruf- und Service-Leitstellen und Interventionsstellen

VdS 2311 Richtlinien für Einbruchmeldeanlagen, Planung und Einbau

VdS 2366 VdS-Richtlinien für Videoüberwachungsanlag, Planung und Einbau

VdS 2367 Richtlinien für Zutrittskontrollanlagen, Planung und Einbau

VdS 2529 VdS-Attest/Vereinbarung „Alarmdienst und Intervention“

VdS 2529-E1 Hinweise zum VdS-Attest/Vereinbarung „Alarmdienst und Intervention“

VdS 2534 Richtlinien für mechanische Sicherungseinrichtungen, Einbruchhemmende Fassadenelemente

VdS 2537 Richtlinien für mechanische Sicherungseinrichtungen, Planung und Einbau

VdS 2833 Richtlinien für Gefahrenmeldeanlagen, Schutzmaßnahmen gegen Überspannung für Gefahrenmeldeanlagen

VdS 3138-2 Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen, Notruf- und Service- Leitstellen (NSL) Teil 2: Verfahren für die Anerkennung

VdS 3177 Allgemeine Geschäftsbedingungen der VdS Schadenverhütung GmbH für Dienstleistungen des Bereichs Produkte und Unternehmen

VdS 3415 Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen, Alarmverifikation

VdS 3519 Merkblatt, Gleichwertigkeit der Personalqualifikationen für L-/NSL-FK und IK

VdS 3534 Richtlinien für rechnergestützte Informationssysteme, Gefahrenmanagementsysteme

VdS 3821 Business Continuity Management – Hinweise für Unternehmen

VdS 3886 Richtlinien für Gefahrenmeldeanlagen, Vereinheitlichte Konfiguration der Übertragungseinrichtung, Technische Spezifikationen

VdS 3895 Richtlinien für Sicherungsdienstleistungen, Zeitstempel in der Sicherungskette

VdS 10000 Richtlinien für die Informationsverarbeitung, Informationssicherheitsmanagementsystem für kleine und mittlere Unternehmen (KMU)

VdS 10005 Richtlinien für die Informationsverarbeitung, Mindestanforderungen an die Informationssicherheit von Klein- und Kleinstunternehmen

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

3 Begriffe und Abkürzungen

3.1 Begriffe

Alarmanlage: elektrische Anlage, die auf die manuell oder automatisch festgestellte Erkennung einer bestehenden Gefahr reagiert

Alarmempfangsstelle: ständig besetzte Stelle, an die Informationen über den Zustand einer oder mehrerer Alarmanlagen gemeldet werden und deren Konformität nach EN 50518 jährlich durch eine nach DIN EN ISO/IEC 17065 akkreditierte Stelle durch ein Audit nachgewiesen ist

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

Alarmprovider: Dienstleister, der zusätzlich zu den Aufgaben einer Alarmempfangsstelle definierte Anforderungen an die Verarbeitung und Weiterleitung von Signalen erfüllt und im Einsatzfall einen Ersatz-Alarmdienst organisiert

Alarmübertragungsanlage: die Gesamtheit von Einrichtungen und Netzen, die Informationen über den Zustand einer oder mehrerer Gefahrenmeldeanlagen zu einer oder mehreren Alarmempfangsstellen übertragen

Alarmverifizierung: Verfahren zur Feststellung, ob die auslösende Ursache eines Alarms auf einer realen Gefahrensituation beruht

Auftraggeber: Vertragspartner von VdS, der die Prüfung und Anerkennung nach diesen Richtlinien in Auftrag gibt

Ersatz-Alarmdienst: besetzte Stelle, die vom Alarmprovider weitergeleitete Meldungen (vorübergehend) für den originären Alarmdienst bearbeitet

Gefährdungsanalyse: detaillierte Darlegung aller Gefahren, die einem definierten Bezugssystem drohen

Gefahrenmanagementsystem: Softwaresystem zur Übernahme, Eingabe, Erzeugung, Speicherung, Weiterleitung, Verarbeitung und Anzeige von Meldungen und Daten sowie zur Steuerung von sicherheitstechnischen Systemen und Anlagen

Interventionsdienst: Sicherungsdienstleistung, deren Tätigkeit im Wesentlichen darin besteht, die nach einer Alarmierung vereinbarten Maßnahmen zur Gefahrenabwehr am Schutzobjekt durchzuführen sowie die Ergebnisse aus diesen Tätigkeiten zu dokumentieren

Kooperationspartner: fachkompetenter Dienstleister, der darauf spezialisiert ist, Leistungen innerhalb der Sicherungskette als Auftragnehmer zu erbringen und der sich auf Grundlage einer schriftlichen Kooperationsvereinbarung verpflichtet, die festgelegten Qualitäts- und Leistungsanforderungen zu erfüllen, einzuhalten und auf Wirksamkeit zu überwachen

Maximal tolerierbare Ausfallzeit: zeitliche Obergrenze bis zu der ein Geschäftsprozess ausfallen darf, bevor nicht tolerierbare Auswirkungen für eine Institution auftreten

Hinweis: Die Obergrenze wird anhand einer Schadensbewertung des betreffenden Geschäftsprozesses ermittelt.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Meldung: durch eine Anlage, Software oder von Personen abgegebene Information

Hinweis: Meldungen können z. B. von Alarm- bzw. Gefahrenmeldeanlagen, von Gefahrenmanagementsystemen oder von Personen erzeugt werden und über Gefahren- und Störungssituationen informieren.

Metadaten: strukturierte Daten, die Informationen über Merkmale anderer Daten enthalten

Notruf- und Service-Leitstelle: Organisation, die mittels einer überwachten Sicherungskette technische Dienstleistungen und Sicherungsdienstleistungen zur Gefahrenabwehr für Schutzobjekte anbietet

Notruf- und Service-Leitstellen Fachkraft: Mitarbeiter einer Notruf- und Service-Leitstelle, der die in einer NSL anfallenden Tätigkeiten im Rahmen des Alarm- und Interventionsdienstes ausführt

Hinweis: Die Anforderungen an NSL-FK können VdS 2237 entnommen werden.

Rückfallebene: siehe Ersatz-Alarmdienst

Schutzobjekt: im Alarmfall zu schützendes Objekt (z. B. Liegenschaft mit den zugehörigen Flächen und Verkehrswegen, Gebäude, Infrastruktur, Sachen) und/oder zu schützende Personen

Sicherungskette: Summe der Prozesse (einschließlich ihrer Wechselwirkungen) zur Detektion und Signalisierung unerwünschter Zustände und zu deren Abwehr auf Grundlage eines für ein Schutzobjekt bestehenden Sicherungskonzeptes

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

Service Level Agreement: Vereinbarung über die Qualität einer Leistung

Vertragsverantwortlicher für das Schutzobjekt: Vertragsinhaber, der Ansprechpartner der NSL ist

Hinweis: Der Vertragsverantwortliche ist nicht zwingend der Schutzobjektbetreiber.

Vorgabedokument: Dokument (Papier oder digital), das Vorgaben (Anweisungen) hinsichtlich der Durchführung bestimmter Tätigkeiten beinhaltet, z. B. Formblätter, Checklisten, Anweisungen

Zeitstempel: Information zu Datum und Uhrzeit eines eingetretenen Ereignisses

3.2 Abkürzungen

AD	Alarmdienst
AES	Alarmempfangsstelle
AÜA	Alarmübertragungsanlage
BCMS	Business Continuity Management System
GMA	Gefahrenmeldeanlage
GMS	Gefahrenmanagementsystem
ID	Interventionsdienst

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

ISMS	Informationssicherheitsmanagementsystem
IKT	Informations- und Kommunikations-Technik
L-NSL-FK	Leitende NSL-Fachkraft
MTA	maximal tolerierbare Ausfallzeiten
NSL	Notruf- und Service-Leitstelle
NSL-FK	NSL-Fachkraft
USV	unterbrechungsfreie Stromversorgung
UTC	Coordinated Universal Time – koordinierte Weltzeit
SLA	Service Level Agreement

4 Bauliche, technische und organisatorische Anforderungen

4.1 Gefährdungsanalyse

Der Betreiber der NSL muss zur Einschätzung der Gefahreneinflüsse auf die NSL eine Gefährdungsanalyse durchführen. Nachfolgende Ereignisse sind hinsichtlich ihrer möglichen Risiken für das Gebäude, die technische/personelle Ausstattung (für alle Betriebsräume sowie alle abgesetzten, für den Betrieb notwendigen Räume) und den Betrieb der NSL, also für die gesamte Sicherungskette mit Ausnahme der Gefahrenmeldeanlage(n) im Schutzobjekt, zu analysieren. Dabei ist ein umfassendes Gefährdungsbild zu erstellen, welches zu jedem Ereignis bspw. potenzielle Schwachstellen der NSL identifiziert, mögliche Angriffsziele und Täter kategorisiert, Vorgehensweisen bzw. Bedrohungsabläufe beschreibt sowie die jeweilige Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadensklassifizierung für jedes Ereignis abschätzt.

Die Identifizierung und Analyse von Gefährdungen für die NSL sollten sich, falls verfügbar, auf fundierte und NSL-unabhängige Quellen stützen. Beispielsweise kann der VdS GeoRiskReport[1] für die Analyse von Umwelt- und Wettereinflüssen herangezogen werden.

Exemplarisch sind dabei folgende Risiko-Faktoren einzubeziehen:

a) Umwelteinflüsse:
   - Hochwasser (einschl. Schlamm)
   - Erdbeben, Erdsenkungen/-rutsche
   - Blitzdichte
   - Schneelast
   - Sturm
   - Niederschlag (Regen/Hagel)
   - Temperatur (Min./Max, anhaltende Hitze-/Kälteperioden)

b) Schadstoffemissionen in unmittelbarer Umgebung der NSL

c) Einflüsse umliegender Verkehrswege (Straßen-, Schienen, Wasser-, Flugverkehr)

d) Einflüsse von/auf Umweltschutzgebiete/n

[1] siehe https://vds.de/grr

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

e) Störung/Ausfall von Energie- und Wasserversorgung (z. B. Strom, Gas, Fernwärme etc.)

f) Störung/Ausfall von IKT

g) Störung/Ausfall von technischen Zulieferungen (auch Software) oder Teilen hiervon

h) Brand/Verrauchung

i) Unberechtigter Zutritt, Vandalismus, Diebstahl und Unterschlagung, Sabotage und Attentate

j) Cyberangriffe

k) Ausfallszenarien Mitarbeiter z. B. Epidemien/Pandemien

l) Wahrscheinlichkeit/Auswirkung behördlicher Einschränkung, z. B. durch Kampfmittelfunde

Die Gefährdungsanalyse muss dokumentiert und mindestens in Abständen von 12 Monaten auf Aktualität geprüft werden. Sollte eins der nachfolgenden Ereignisse eintreten, ist die Gefährdungsanalyse umgehend zu aktualisieren:

- wesentliche strukturelle Veränderungen in der NSL
- wesentliche technologische Änderungen an Einrichtungen oder Systemen, die zur Ausführung oder Unterstützung des betrieblichen Ablaufs unerlässlich sind.

Die Aktualisierung ist zu dokumentieren und von der L-NSL-FK durch Unterschrift zu bestätigen.

4.2 Sicherungskonzept

Ausgehend von der Gefährdungsanalyse muss die NSL ein Sicherungskonzept erstellen, welches – abgestimmt auf die Schutzbedürfnisse des aufgeschalteten Schutzobjektes – bauliche, technische, organisatorische und versicherungstechnische Sicherungsmaßnahmen definiert.

Die Anforderungen der Abschnitte 4.3 und 4.4 beschreiben einen Standard. Dieser kann dabei durch weitere Maßnahmen ergänzt, ersetzt oder aber auch vernachlässigt werden. Im Falle einer Ersetzung oder Vernachlässigung einzelner Anforderungen muss die NSL im Sicherungskonzept die Abweichung und ggfs. deren Kompensation nachvollziehbar begründen/beschreiben. VdS Schadenverhütung prüft die Kompensationsmaßnahmen und entscheidet über deren Akzeptanz.

Die Sicherungsmaßnahmen sind fachgerecht umzusetzen und durch die L-NSL-FK mindestens einmal jährlich auf Wirksamkeit und Aktualität zu prüfen. Wird im Rahmen der jährlichen Überprüfung des Sicherungskonzepts Verbesserungspotenzial erkannt, ist über geeignete Maßnahmen im Rahmen des QM Verbesserungsprozesses zu entscheiden.

Anlagentechnische Sicherungsmaßnahmen sind norm-/richtlinienkonform auszuführen oder, falls keine normativen Vorgaben bestehen, gemäß den Herstellerempfehlungen auszuführen.

4.3 Bauliche Anforderungen

Die Konstruktion der NSL ist grundsätzlich auf das Sicherungskonzept (Abschnitt 4.2) abzustimmen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Für den Fall, dass ein Auftraggeber die baulichen Sicherungsmaßnahmen nicht in einem individuellen Sicherungskonzept behandeln möchte, sind die nachfolgenden Anforderungen als Standard zu verstehen.

4.3.1 Wände, Böden, Decken

Wände, Böden und Decken der NSL müssen in fester Bauweise errichtet sein und einen ausreichenden Widerstand gegen gewaltsames Eindringen bieten. Zulässig hierfür sind:

- Mauerwerk (z. B. Ziegel-, Kalksand-, Hohlblocksteine) ab 120 mm Dicke
- Beton ab 100 mm Dicke oder
- Gips-/Stahlverbundbauteile zur mechanischen Aufwertung von Leichtbauplatten
- in seiner Widerstandsfähigkeit vergleichbares Material

4.3.2 Zugänge und Fenster

Zugänge zur NSL und Fenster sind stets verschlossen zu halten. Zugänge dürfen von außen nur durch autorisiertes Personal geöffnet werden können. Die folgenden Anforderungen gelten für Zugänge und Fenster:

a) Türelemente: VdS 2534 Klasse A

b) Fenster: VdS 2534 Klasse A

c) Verglaste Bereiche: VdS 2163 Klasse EH02

Planung und Einbau der vorgenannten Komponenten muss entsprechend den Anforderungen der VdS 2537 erfolgen.

4.3.3 Sanitär- und Sozialräume

Für das in der NSL tätige Personal sollten im gesicherten Bereich ausreichend Sanitär- und Sozialräume vorhanden sein. Der NSL-Betrieb muss zu jeder Zeit sichergestellt sein.

4.4 Technische Ausstattung

Die NSL muss die für die Durchführung und Aufrechterhaltung ihres Betriebs notwendige technische Ausstattung vorhalten. Hierfür ist, in Abstimmung auf das Sicherungskonzept (siehe Abschnitt 4.2), eine geeignete technische Ausstattung zu planen, installieren, betreiben und instand zu halten.

4.4.1 Meldungsempfang

Die NSL muss als AES zertifiziert sein oder die Meldungen über einen Kooperationspartner, der VdS-anerkannter Alarmprovider ist, empfangen können.

Die Leistungsmerkmale der Verbindung zwischen der AES und der NSL müssen hinsichtlich der Datensicherheit, des Schutzes gegen Ersetzen und der Verfügbarkeit gleichwertig oder besser den Vorgaben der EN 50136-1 Kategorie DP4 entsprechen.

Hinweis: Ein VdS-anerkannter Alarmprovider muss eine nach DIN EN 50518 zertifizierte AES sein.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

4.4.2 Meldungsbearbeitung

Die NSL muss empfangene Meldungen korrekt und sicher verarbeiten. Hierfür muss die NSL ein Gefahrenmanagementsystem (GMS) verwenden, welches gemäß VdS 3534 anerkannt ist.

Wird ein GMS eingesetzt, welches nicht gemäß VdS 3534 anerkannt ist, ist alternativ eine wiederkehrende ad-hoc Prüfung (s. Anhang D) der Anforderungen der VdS 3534 zur Erst- und Rezertifizierung durchzuführen.

Wird das GMS oder Teile des GMS an einem abgesetzten Standort betrieben und/oder bedient, muss die NSL technische und/oder organisatorische Maßnahmen treffen, damit die Meldungsbearbeitung/-übertragung hinsichtlich Verfügbarkeit und Vertraulichkeit mindestens der Meldungsbearbeitung/-übertragung innerhalb der lokalen NSL entspricht.

Hinweis: Entsprechende Leistungsmerkmale einer Meldungsbearbeitung (s. Abschnitt 5.2.4) sind auch bei abgesetzter GMS-Bedienung einzuhalten.

4.4.3 Ersatz-Alarmdienst

Ist die NSL nicht als AES zertifiziert, muss sie in Abstimmung mit dem Alarmprovider und dem Schutzobjektbetreiber einen Ersatz-Alarmdienst organisieren und vertraglich festhalten.

Dazu müssen mindestens vereinbart werden:

- operativer Umfang des Ersatz-Alarmdienstes
- Bereitstellung schutzobjektspezifischer, aktueller Maßnahmenpläne und relevanter Kontaktdaten
- Kommunikationsmittel und -wege (zwischen AES und Ersatz-Alarmdienst)

Die NSL, die den Ersatz-Alarmdienst ausführt, muss nach VdS 3138-2 anerkannt sein.

Der Ersatz-Alarmdienst muss durch den Alarmprovider aktiviert werden für den Fall, dass der Alarmdienst die übertragene Meldung nicht innerhalb ΔT_{OP} = 60 Sek. quittiert.

Die Bearbeitung der Meldung muss zwischen AD und Ersatz-AD koordiniert werden. Doppelbearbeitung sollte technisch oder organisatorisch verhindert werden.

Ein Alarmprovider muss eine nach DIN EN 50518 zertifizierte AES sein.

4.4.4 Informations- und Kommunikationstechnik (IKT)

Die NSL muss zur Gewährleistung des NSL-Betriebs sowie zur Kommunikation mit den angeschlossenen Partnern (bspw. Interventionsdienst) eine geeignete Informations- und Kommunikationstechnik-Infrastruktur betreiben. Alle Systeme (wie z. B. Modems, Router, Switche, Funk-Gateways, Firewalls, Server), Kabel und Verteileranlagen dürfen nur autorisierten Personen zugänglich sein. Zuleitungen zu den Betriebsräumen der NSL bzw. abgehend von diesen hin zu Anlagen außerhalb des gesicherten Bereichs (z. B. zu Funkantennen), müssen vor unbefugtem Zugriff geschützt und die Anlagen auf Sabotage und Ausfall überwacht werden.

Die Ausführung und Dimensionierung von entsprechenden Systemen und Anlagen sind so auszulegen, dass die entsprechenden normativen Leistungskriterien (siehe Abschnitt 5.1.2) bei der Übertragung, dem Empfang und der Bearbeitung von Meldungen eingehalten werden können.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Die ordnungsgemäße Funktion sowie die spezifischen Leistungsmerkmale der einzelnen Anlagen/Systeme der IKT-Infrastruktur, wie bspw. Verfügbarkeit, Durchsatz oder Auslastung, sind mittels Monitoring-Systemen permanent zu überwachen. Erkannte Probleme sind umgehend zuständigen Stellen zur Störungsbeseitigung zu melden und/oder unverzüglich zu beheben.

4.4.5 Energieversorgung

Die NSL muss eine Netzstromversorgung als elektrische Primär-Energiequelle verwenden. Die Stromversorgung muss ausreichend dimensioniert sein, damit der reguläre Betrieb der NSL gewährleistet ist.

Zudem muss die NSL eine Notstromversorgung vorhalten, die bei Ausfall der Netzstromversorgung den Weiterbetrieb der NSL garantiert. Die Umschaltung auf die Notstromversorgung darf den regulären Ablauf in der NSL nicht beeinträchtigen. Die Notstromversorgung ist so zu dimensionieren, dass die für den Betrieb der NSL notwendigen Systeme (z. B. alle Kommunikations- und Verarbeitungseinrichtungen der Kernprozesse, Überwachungs- und Eigenschutzsysteme sowie Beleuchtung und Klimatisierung/Lüftung/Filterung) über mindestens 3 Stunden weiterbetrieben werden können.

Weiterhin sind alle Systeme der Kommunikations- und Informationstechnik (IKT) mittels unterbrechungsfreier Stromversorgung (USV) gegen den kurzzeitigen Ausfall und Abfall der Netzstromversorgung abzusichern. Sobald die Netzstromversorgung wieder vorhanden ist, muss eine Rückschaltung von USV auf Netzstrom automatisch vorgenommen werden. Die USV ist so zu dimensionieren, dass alle IKT-Geräte für mindestens 10 Minuten versorgt werden können.

4.4.6 Sprach- und Datenkommunikation

Die NSL muss zur Erbringung ihrer Dienstleistungen ausreichend Kommunikationsmittel vorhalten. Es muss im Rahmen der Alarmbearbeitung für jede alarmbearbeitende Person jederzeit möglich sein, unmittelbar auf Kommunikationsmittel zuzugreifen und die Möglichkeit bestehen, den gewünschten Gesprächspartner zu erreichen. Das setzt voraus, dass der personellen Ausstattung entsprechend viele, gleichzeitig belegbare Kommunikationswege der Anlage zur Verfügung stehen. Jede Kommunikation muss über mindestens zwei unabhängige Kommunikationswege möglich sein.

Für die Kommunikation im Rahmen der Alarmbearbeitung müssen die folgenden Verkehrsdaten (Metadaten) über einen Zeitraum von 30 Tagen in abrufbarer Weise aufgezeichnet werden:

a) Rufnummer, IP-Adresse oder eine andere Kennung aller Kommunikationspartner (gilt auch bei erfolglosen Kommunikationsversuchen)

b) Datum und Uhrzeit der Informationsübermittlung mit Bezug auf UTC

c) bei Sprachanrufen: Beginn und Dauer der Verbindung

Hinweis: In Bezug auf die Sprachkommunikation kann eine inhaltliche Aufzeichnung über die Metadaten hinaus sinnvoll sein, dabei sind gesetzliche Vorgaben zu prüfen und einzuhalten.

4.4.7 Anlagen des Eigenschutzes

Die NSL muss alle zur Erbringung ihrer Dienstleistungen notwendigen Betriebsräume mittels elektronischer Detektionseinrichtungen überwachen. Diese Einrichtungen sind gemäß geltender normativer Vorgaben aufzubauen und instand zu halten. Sind für einzelne Anlagen keine normativen Vorgaben vorhanden, muss Aufbau und Instandhaltung der Anlagen gemäß den Herstellervorgaben erfolgen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Folgende Eigenschutzanlagen sind mindestens vorzusehen:

- Alle Zugänge der NSL und der notwendigen Betriebsräume müssen vor unerlaubtem Zutritt geschützt werden.
- Alle Räumlichkeiten der NSL müssen mittels einer Einbruch- und Überfallmeldeanlage entsprechend VdS 2311 überwacht werden.
- Alle Räumlichkeiten der NSL müssen mindestens mittels einer Brandwarnanlage nach DIN VDE V 0826-2 überwacht werden.
- Es muss eine Videoüberwachungsanlage nach VdS 2366 eingesetzt werden, damit durch das NSL-Personal alle Annäherungen an die NSL-Betriebsräume überwacht werden können.
- Für NSL, die (auch zeitweise) mit nur einer Person besetzt ist, sind geeignete Maßnahmen zum Schutz des Personals (Einzelarbeitsplatzüberwachung) einzurichten.

Hinweis: Bei NSL, die selbst keine zertifizierte AES der Kategorie I sind, müssen die Meldungen der Alarmanlagen der NSL auf eine zertifizierte AES der Kategorie I erfolgen. Die Maßnahmenpläne sollten die Information des zuständigen AP (sofern zutreffend) beinhalten.

Die Anlagen des Eigenschutzes sind durch VdS-anerkannte Errichter zu planen und installieren.

4.4.8 Blitz- und Überspannungsschutzanlage

Alle Gebäudeteile, in dem sich die NSL sowie betriebsnotwendige Anlagen befinden, müssen mit einer Blitz- und Überspannungsschutzanlage mindestens nach den Vorgaben der VdS 2833 ausgestattet sein.

4.4.9 Klimatisierung/Lüftung

Die Klima-/Lüftungstechnik muss auf die zu erwartenden klimatischen Bedingungen (siehe bspw. VdS GeoRiskReport) und die Anforderungen von Technik und Arbeitsschutz ausgelegt sein.

4.4.10 Softwaremanagement

Die NSL muss ein Konzept zum Einsatz, der Verwaltung und Pflege ihrer für den Betrieb notwendigen System- und Anwendungssoftware festlegen und dokumentieren. Die hierfür notwendigen Prozesse sind im Betriebsalltag zu etablieren. Ziel muss eine strukturierte Vorgehensweise bei der

- Konzeptionierung
- Planung und Beschaffung
- Installation und Inbetriebnahme
- Betrieb und Administration
- Instandhaltung, Wartung und Support
- Aktualisierung und
- Außerbetriebnahme

von Software sein. Sollte das Softwaremanagement an externe Dienstleister ausgelagert sein, müssen vorgenannte Punkte vertraglich mit diesem geregelt sein.

Werden vom Hersteller der Software empfohlene Aktualisierungen nicht durchgeführt, ist dies mittels Risikoanalyse nachvollziehbar zu begründen und zu dokumentieren.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Das Konzept ist spätestens alle zwei Jahren auf Aktualität und Zweckdienlichkeit zu prüfen und bei Bedarf anzupassen.

4.4.11 Wartungs- und Serviceverträge

Für alle technischen Anlagen und Systeme der NSL (mindestens die Anlagen und Systeme unter Abschnitt 4.4) müssen entsprechend der geltenden Vorgaben (z. B. aus Normen, Richtlinien oder Gesetzen) Wartungs- und Serviceverträge mit Dienstleistern und Lieferanten zur Instandhaltung, Aktualisierung und Weiterentwicklung abgeschlossen werden. Die Verträge sind durch die NSL spätestens alle zwei Jahre auf Zweckdienlichkeit zu prüfen und bei Bedarf anzupassen. Mindestens folgende Punkte müssen vertraglich erfasst werden:

- Zielsetzung der Vereinbarung
- Umfang der zu erbringenden Dienstleistung
- Verantwortlichkeiten des Dienstleisters
- Verantwortlichkeiten der NSL
- Leistungskriterien (z. B. Wartungsintervalle, Reaktions- und Behebungszeiten, Verfügbarkeit)

4.5 Funktionsüberwachung

Im Rahmen des Betriebs der NSL sind die nachfolgenden Leistungskriterien dauerhaft zu überwachen. Für den Fall, dass Kriterien nicht eingehalten werden, sind vorab Ausweich- bzw. Notfallmaßnahmen zu definieren, die durch das zuständige Personal unverzüglich ausgeführt werden müssen.

4.5.1 Überwachung der IKT-Systeme

Alle Funktionen der IKT-Systeme, die zur Erbringung der Dienstleistungen der NSL notwendig sind, müssen auf ihre Verfügbarkeit dauerhaft überwacht werden. Hierfür ist ein geeignetes Monitoring-System zu betreiben, welches die Systeme auf die Einhaltung definierter Parameter hin überwacht. Die Parameter sind von der NSL so zu wählen, dass zu jeder Zeit eine schnellstmögliche Reaktion auf eingehende/ausbleibende Meldungen gewährleistet ist.

Beim Erreichen oder Überschreiten von definierten Grenzwerten ist eine Störmeldung in der NSL zu signalisieren und zu protokollieren. Das zuständige Personal (z. B. IT-Administratoren) muss umgehend benachrichtigt werden und die Fehlzustände sind schnellstmöglich zu beheben.

4.5.2 Überwachung der NSL-Betriebstechnik

Sämtliche kritischen Anlagen, die zum Betrieb der Infrastruktur der NSL (z. B. Stromversorgung, Notstromversorgung, USV-Systeme, Kühl-/Lüftungs- und Klimasysteme, Anlagen des Eigenschutzes, Überspannungsschutz) notwendig sind, müssen auf ihre ordnungsgemäße Funktion überwacht werden. Sollten Anlagen gestört sein oder ausfallen, ist eine Störmeldung in der NSL zu signalisieren und zu protokollieren.

Das Personal muss für den Störfall einzelner Anlagen geeignete, schriftliche Handlungsanweisungen zur Verfügung haben, mittels derer die Störung in einem dort definierten Zeitraum zu behandeln ist. Sind für die Störfallbeseitigung externe Dienstleister o.ä. notwendig, sind diese Dienstleister mit ihren Kontaktmöglichkeiten und mit ihrer vertraglichen Grundlage notwendiger Bestandteil dieser Handlungsanweisungen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

4.6 Personelle Ausstattung

4.6.1 Leitung der NSL

Die NSL muss durch eine benannte leitende NSL-Fachkraft geleitet werden. Die L-NSL-FK muss ihre Qualifikation durch eine Prüfung gemäß VdS 2237 nachweisen. Sie muss hauptberuflich in der NSL beschäftigt sein und steht als Kontaktperson zur VdS-Zertifizierungsstelle zur Verfügung.

4.6.2 Personelle Ausstattung im Regelbetrieb

Die in der NSL eingesetzten Fachkräfte müssen ihre Qualifikation zur NSL-Fachkraft durch eine Prüfung gemäß VdS 2237 nachweisen. Jede NSL-Fachkraft darf durch eine in die Tätigkeiten der Alarmbearbeitung eingewiesene Person unterstützt werden.

Anmerkung: Gleichwertig anerkannte Qualifikationen sind in VdS 3519 gelistet.

Die Besetzung der NSL mit NSL-FK ist von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr mit je mindestens einer Person pro Schicht zu gewährleisten. Die genaue Anzahl der NSL-FK muss dabei so projektiert sein, dass die mit der AES bzw. mit den Kunden/Betreibern vereinbarten Reaktionszeiten für manuell zu bearbeitende Meldungen gewährleistet werden kann.

Für den Fall, dass Mitarbeiter innerhalb einer Schicht ausfallen, sind Maßnahmen zur Gewährleistung eines störungsfreien Betriebs festzulegen und schriftlich zu dokumentieren (z. B. Besetzung durch andere NSL-Fachkräfte, Umschaltung auf eine andere NSL bzw. andere Stelle zur Durchführung der Meldungsbearbeitung).

Eine Personaleinsatzplanung einschließlich Stellenbeschreibungen der entsprechenden Positionen (deren Aufgaben, Tätigkeiten, Ziele, Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Pflichten) sowie der Maßnahmenplan bei Personalausfall und die Projektierungsgrundlage (Kalkulation der notwendigen NSL-FK) ist vorzuhalten.

4.6.3 Schulung des Personals

Die NSL muss das Personal (z. B. NSL-FK, Führungskräfte, IT-Administratoren) mindestens einmal jährlich zu den nachfolgenden Themen schulen. Neue Mitarbeiter müssen diese Schulung vor Aufnahme einer eigenverantwortlichen Tätigkeit erhalten. Eine Schulung des von den Themen betroffenen Personals muss vollumfänglich durchgeführt werden. Die Teilnahme ist zu dokumentieren und die Wirksamkeit sicherzustellen.

Die nachfolgenden Themen sind mindestens Bestandteil der Schulung:

- Bedienung und Administration der Leitstellentechnik (aufgabengerechte Nutzung von Systemen der Meldungsverarbeitung (GMS) sowie der Nutzung von Sprach-/Telekommunikations- und IKT-Ausstattung)
- Umgang mit den Eigenschutzanlagen gemäß Abschnitt 4.4.7
- Nutzung/Umgang mit den Maßnahmen des Sicherungskonzepts und Sensibilisierung des Personals hinsichtlich der frühzeitigen Erkennung potenzieller Gefahren bzw. der Nicht-Wirksamkeit von Sicherungsmaßnahmen (präventives Verhalten)
- Üben des Verhaltens in betrieblichen Notfall-Abläufen im Rahmen des BCMS bzw. der Anwendung des Notfall- und Wiederanlaufplans
- Regelungen, Verhalten und Nutzung von Sicherungsmaßnahmen im Rahmen des ISMS und Unterrichtung über die Folgen der Nichteinhaltung/Nicht-Nutzung der Sicherungsmaßnahmen

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

4.6.4 Erfahrungsaustausch

Es müssen einmal jährlich dokumentierte Erfahrungsaustausche mit den Mitarbeitern durchgeführt werden. Hierbei sollen insbesondere interne Fehler, organisatorische und/oder technische Schwachstellen und getroffene Korrekturmaßnahmen im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung behandelt werden.

4.7 Notfall- und Krisenmanagement

Die NSL muss ein funktionierendes Notfall- und Krisenmanagement betreiben, damit der Schaden durch einen Ausfall oder eine Unterbrechung der Dienstleistungen der NSL möglichst verhindert bzw. minimiert werden kann. Hiernach kann die NSL ein zertifiziertes Notfall- und Krisenmanagement nach einem anerkannten Standard betreiben (z. B. nach BSI 200-4 oder DIN EN ISO 22301), oder alternativ geeignete Maßnahmen in Form eines Notfall- und Wiederanlaufplans festlegen.

Wesentliche Punkte eines Notfall- und Wiederanlaufplans sind mindestens:

a) In Abstimmung auf die Gefährdungsanalyse werden alle kritischen Prozesse und Ressourcen der NSL inklusive ihrer maximal tolerierbareren Ausfallzeiten (MTA) ermittelt und anhand ihrer Risiken priorisiert. Je Risiko werden reaktive Notfallstrategien und Maßnahmen entwickelt.

b) Der Plan enthält eine Aufstellung der für die Wiederherstellung zwingend benötigten Ressourcen, wie z. B. interne/externe Mitarbeiter sowie relevante Lieferanten/Dienstleister mit deren Kontaktdaten, Hardware, Software, Netzwerke, Dienste und Authentifizierungsvoraussetzungen. Notfallreaktionsabläufe sind mit den externen Lieferanten/Dienstleistern vertraglich zu vereinbaren.

c) Es müssen alle Informationen, Verhaltensregeln, Arbeitsschritte und deren Reihenfolge, die notwendig sind, um die nach a) definierten Prozesse und Ressourcen innerhalb der MTA wiederherzustellen, aufgeführt sein.

d) Der Notfall- und Wiederanlaufplan muss verständlich und übersichtlich strukturiert sein und dem Personal, welches den Wiederanlauf im Bedarfsfall durchführen soll, ständig verfügbar sein.

Der Notfall- und Wiederanlaufplan ist einmal jährlich auf Wirksamkeit zu prüfen. Sollte eins der nachfolgenden Ereignisse eintreten, ist das Notfall- und Krisenmanagement bzw. der Notfall- und Wiederanlaufplan umgehend auf folgende Aspekte zu überprüfen:

- wesentliche strukturelle Veränderungen in der NSL
- wesentliche Änderungen an Einrichtungen, Prozessen oder Systemen, die zur Ausführung oder Unterstützung des betrieblichen Ablaufs unerlässlich sind.

Die Maßnahmen zum Wiederanlauf sind unter Einbeziehung des betroffenen Personals bzw. der betroffenen externen Dienstleister mindestens einmal jährlich möglichst realitätsnah – aber ohne Beeinträchtigung des Regelbetriebs – zu testen. Die Testfälle und Ergebnisse der Tests sind auszuwerten und zu dokumentieren. Wird Optimierungsbedarf erkannt, sind entsprechende Maßnahmen im Sinne der kontinuierlichen Verbesserung zu behandeln.

Hinweis: Über den Webshop von VdS Schadenverhütung unter https://shop-vds.de steht der Leitfaden VdS 3821 zur Bewältigung von Betriebsunterbrechungen durch den Aufbau eines Business Continuity Management Systems zum kostenlosen Download bereit.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

4.8 Qualitätssicherung

Die NSL muss ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem einführen und aufrechterhalten, um die Qualität ihrer Prozesse und Dienstleistungen dauerhaft zu gewährleisten und diese zu verbessern. Der Nachweis kann erfolgen durch

- Vorlage eines Zertifikates über ein QM-System gemäß DIN EN ISO 9001[2];
  oder
- die Überprüfung der Anforderungen gemäß Anhang A in der Betriebsstätte der NSL

4.9 Informationssicherheit

Es muss mindestens eines der nachfolgend aufgeführten Verfahren zur Informationssicherheit umgesetzt werden:

- VdS 10005 (mindestens 2 x innerhalb des Anerkennungszeitraums)
- VdS 10000
- DIN EN ISO/IEC 27001
- BSI-Grundschutz

Der Nachweis der Erfüllung der vorgenannten Anforderungen ist durch eine entsprechende Zertifizierung samt Angabe des Gültigkeitszeitraums und Umfangs bzw. Geltungsbereichs zu führen.

Möchte die NSL ein ISMS nach anderweitigen Regelwerken betreiben, muss gegenüber der VdS-Zertifizierungsstelle mindestens die Gleichwertigkeit des Regelwerks nachgewiesen werden.

Hinweis 1: Die VdS 10005 mit der regelmäßigen Aktualisierung innerhalb des Anerkennungszeitraumes ist als minimale Basisanforderung zum Einstieg in die Thematik „Informationssicherheit“ zu verstehen. In Zukunft wird sich ein NSL-Betreiber auf Basis einer Gefährdungsanalyse der aufgeschalteten Schutzobjekte mit den damit verbundenen Anforderungen und entsprechenden Maßnahmen auseinandersetzen müssen. Diese liegen voraussichtlich deutlich über dem Niveau der VdS 10005.

Hinweis 2: Der VdS Quick Check liefert eine Übersicht der sicherheitsrelevanten Themen Ihrer Organisation und stellt Ihre Risikosituation dar.

Hinweis 3: Ob eine entsprechende Publikation, ein Standard oder eine Norm, abweichend von den oben genannten, im Rahmen dieser Richtlinien Berücksichtigung finden kann, ist durch den Auftraggeber vor Aufnahme des Anerkennungsverfahrens mit der VdS-Zertifizierungsstelle abzustimmen.

[2] Das Zertifikat gemäß DIN EN ISO 9001 weist im Geltungsbereich eindeutig aus, dass die Dienstleistungen einer NSL abgedeckt sind. Die Zertifizierungsstelle muss von einer Akkreditierungsstelle akkreditiert worden sein, die Mitglied der „European co-operation for Accreditation" ist und dort das „Multilaterale Abkommen" unterzeichnet hat. Zertifizierungsstellen, die von der Deutschen Akkreditierungsstelle GmbH (DAkkS) für die Zertifizierung gem. ISO 9001 akkreditiert worden sind, erfüllen diese Anforderungen

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

5 Anforderungen an die Dienstleistungen einer NSL

5.1 Planung und Konfiguration der Sicherungsdienstleistungen

5.1.1 Vereinbarung der Sicherungsdienstleistungen

Die NSL muss alle zu erbringenden Sicherungsdienstleistungen gemeinsam mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt festlegen. Wird für die Durchführung der Intervention auf externe Interventionsdienste zurückgegriffen, sind die konkreten Interventionsdienstleistungen ebenfalls vertraglich zu vereinbaren. Bei der Festlegung der Sicherungsdienstleistungen sind die einzelnen Maßnahmen auf die Anforderungen des Schutzobjektbetreibers abzustimmen.

Zur Dokumentation nach den Abschnitten 5.1.1 bis 5.1.4 dieser Richtlinien ist ein Alarmdienst- und Interventionsattest gemäß VdS 2529 zu erstellen. Alternativ kann die Dokumentation auch in einer anderen Form erfolgen. Die Inhalte der Dokumentation müssen den Inhalten der VdS 2529 (vgl. Anhang C) entsprechen und die VdS 3415 berücksichtigen.

Hinweis: VdS 2529-E1 „Erläuterungen zum Ausfüllen“ enthält Hinweise zur Erstellung der bundeseinheitlichen Dokumentation von Sicherungsdienstleistungen im „NSL-Attest“.

Die Sicherungsdienstleistungen für VdS-konforme Anlagen müssen unter Einhaltung der anerkannten Regeln der Technik vereinbart und durchgeführt werden. Aufschaltungen auf eine NSL sind normkonform auszuführen (über eine zertifizierte AES gem. DIN EN 50518).

Mit Aufschaltung der Anlage hat die NSL folgende Punkte sicherzustellen:

- Den Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt über die technische Realisation der Aufschaltung („Ist-Aufschaltung“) inkl. Leistungskriterien entsprechend DIN EN 50136 zu informieren (z. B. Anhand des Alarmdienst und Interventionsattest VdS 2529)
- Mit dem Verantwortlichen für das Schutzobjekt abstimmen, ob Auflagen des Versicherers an die Aufschaltung existieren
- Information des Errichters einholen, ob es sich um eine VdS-attestierte Anlage handelt (z. B. anhand des VdS-Attestes VdS 2170)

Bei der Festlegung der Maßnahmen sollte die NSL den Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt in die Lage versetzen, eine sachgerechte Entscheidung zu treffen.

Mindestens folgende Punkte müssen mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt vereinbart werden:

a) Ziele der Sicherungsdienstleistungen im Einklang mit dem Sicherungskonzept für das Schutzobjekt

b) konkrete Maßnahmen zur Schadenverhinderung und/oder -minimierung

c) Zuständigkeiten im Ablauf der Sicherungskette bzw. Leistungserbringung

d) Berechtigte Personen und ein sicheres Verfahren zu deren Authentifizierung (z. B. Codewort Abfrage)

Die konkreten Schritte zur Schadenverhinderung und/oder -minimierung können unterschieden werden in:

- **Verifizieren:** Maßnahmen zur Überprüfung eines von einer Gefahrenmeldeanlage signalisierten Alarms zur Bestätigung der Echtheit und zur Bereitstellung weiterer

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Informationen, um alarmierte Interventionskräfte in die Lage zu versetzen, ohne Zeitverzug und zielgerichteter reagieren zu können.

- **Informieren**: Maßnahmen, die darauf abzielen, zuständige Personen über identifizierte Alarme/Ereignisse zu informieren (bspw. per Telefon, E-Mail oder Instant-Messaging); die Durchführung von konkreten Gefahrenabwehrmaßnahmen vor Ort (am/im Schutzobjekt) sind mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt nicht vereinbart und liegen allein in dessen Verantwortungsbereich.
- **Intervenieren**: Maßnahmen/Hilfeleistungen, die darauf abzielen, bei Eintreten definierter Alarme/Ereignisse eine konkrete Gefahrenabwehr, meistens vor Ort (am/im Schutzobjekt), zu erbringen; die NSL steuert die ordnungsgemäße Durchführung der Gefahrenabwehr sowie die Erreichung eines mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt vereinbarten Sicherungszustand des Schutzobjekts nach erfolgter Gefahrenabwehr.

5.1.2 Einrichtung und Überwachung der Meldungsübertragung

Die NSL muss die Konfiguration der Meldungsübertragung (z. B. Kategorie gem. VdS 2311 oder EN 50136-1) mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt bzw. dem Errichter der GMA abstimmen. Die NSL muss die entsprechenden Leistungsmerkmale durch geeignete Maßnahmen überwachen, protokollieren und dauerhaft sicherstellen.

Zudem muss die NSL dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt bzw. dem Errichter der GMA für die Einrichtung der Meldungsübertragung alle relevanten Informationen (z. B. technische Parameter, notwendige Dienste, Protokolle und Schlüssel) zur Verfügung stellen. Nach Möglichkeit sind die notwendigen Konfigurationsparameter automatisiert zu übermitteln.

Hinweis: Eine Möglichkeit für den automatisierten Austausch von Konfigurationsparametern bieten bspw. die technischen Spezifikationen der Richtlinien VdS 3886 „Vereinheitlichte Konfiguration der Übertragungseinrichtung“.

5.1.3 Überprüfung der Meldungsübertragung

Im Zuge der Aufnahme der Sicherungsdienstleistungen ist die Meldungsübertragung an die NSL auf Vollständigkeit und Richtigkeit (alle Meldungen über alle Übertragungswege) zu überprüfen und zu dokumentieren.

5.1.4 Dokumentation aller Alarmdienst- und Interventionsmaßnahmen

Alle Vereinbarungen zwischen der NSL und dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt bzw. dem Errichter der GMA sind zu dokumentieren.

5.2 Alarmbearbeitung

5.2.1 Durchführung von Maßnahmen

Die NSL muss bei Eingang oder Ausbleiben einer entsprechenden Meldung, die mit dem Vertragsverantwortlichen für das Schutzobjekt vereinbarten Maßnahmen (siehe Abschnitt 5.1.1) durchführen. Die hierfür verwendeten Informationen, wie bspw. Stammdaten, Maßnahmenpläne, objektspezifische Informationen, müssen vollständig, aktuell und schriftlich vereinbart sein.

Ist eine Alarmverifikation (z. B. gem. VdS 3415) vereinbart, sollte diese schnellstmöglich durchgeführt werden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Die Durchführung einer Intervention sollte von einem nach VdS 2172-1 anerkannten Interventionsdienst durchgeführt werden. Wird die Intervention von einem nicht anerkannten Dienstleister erbracht, sind die Anforderungen an die Alarmverfolgung gemäß Anhang B zwischen dem Dienstleister und der NSL durch vertragliche Vereinbarungen festzulegen.

5.2.2 Protokollierung des Ablaufs und Alarmbericht

Die NSL muss den gesamten Ablauf von der Alarmauslösung inklusive einer Intervention/Alarmverfolgung chronologisch mittels Zeitstempel in einer abrufbaren Weise dokumentieren. Hierfür sind die Zeitstempel entsprechend der Richtlinien VdS 3895 zu verwenden. Da nicht alle Zeitstempel durch die NSL protokolliert werden können, muss diese durch vertragliche Vereinbarungen mit ihren Kooperationspartnern (z. B. Alarmempfangsstelle/Alarmprovider und Interventionsdienst) die Übermittlung der entsprechenden Zeitstempel vereinbaren (z. B. im Falle einer Intervention durch den Interventionsdienst).

Die NSL muss den gesamten Alarmablauf zu einem Alarmbericht zusammenfassen und auf Verlangen (z. B. des Schutzobjektbetreibers oder der VdS-Zertifizierungsstelle) in vollständiger und nachvollziehbarer Weise zur Verfügung stellen. Folgende Informationen muss der Alarmbericht mindestens enthalten:

- eindeutige Schutzobjektbezeichnung (z. B. Kunden-Nr., Name)
- auslösendes Meldungskriterium (z. B. Einbruch)
- sofern vereinbart, Zeitpunkt und Ergebnis der Alarmverifizierung
- alle Ereignisse einschließlich Zeitstempel entsprechend der VdS 3895
- alle (zur Gefahrenabwehr) am Schutzobjekt eingeleiteten/durchgeführten Maßnahmen
- alle an der Gefahrenabwehr beteiligten Personen (z. B. Name oder Personal-Nr.)

Alle Aufzeichnungen sind entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, mindestens aber 2 Jahre, aufzubewahren.

5.2.3 Qualitätsüberwachung

Die NSL muss die Qualität der Alarmbearbeitung überwachen und bei Bedarf verbessern. Hierzu sind durch Auswerten der Zeitstempel entlang der gesamten Sicherungskette die Reaktionen und Abläufe der Alarmbearbeitung zu bewerten (siehe Abschnitt 5.2.2). Wenn durch VdS-Richtlinien oder anderweitige Normen (z. B. EN 50518) keine Leistungskriterien für die Zeitstempel festgelegt sind, muss die NSL eigene (Schutzobjekt-spezifische) Leistungskriterien definieren. Die Leistungskriterien sind zu überwachen. Werden die Leistungskriterien nicht eingehalten, müssen geeignete Maßnahmen ergriffen werden.

Die Qualität der Alarmbearbeitung ist im Rahmen des Qualitätsmanagements zu behandeln.

5.2.4 Zeitstempel und Leistungskriterien

Die NSL muss folgende Zeitstempel gem. VdS 3895 mindestens erfassen:

1. T_{AMS}
2. $T_{Reaction}$
3. T_{OP}
4. T_{AS-FW}
5. T_{IS-OP}

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Aus den erfassten Zeitstempeln müssen folgende Auswertungen berechnet werden:

- Verfügbarkeitsstatistik der AÜA gem. DIN EN 50136
- ΔT_{OP} gem. DIN EN 50518
- Errechnen der Überwachungszeit gemäß VdS 3895 (Zeitstempel $T_{IS\text{-}OP} – T_{AS\text{-}FW}$)

Bestehende Leistungskriterien müssen eingehalten werden. Erfolgt eine Aufschaltung auf Basis einer mit dem Kunden individuell vereinbarten Grundlage gelten die Leistungskriterien analog auch für diese Aufschaltung.

Ist die Überwachungszeit > *60 s* sind entsprechende Ausweich- bzw. Notfallmaßnahmen durch die NSL einzuleiten.

5.3 Wirksamkeit und Angemessenheit der Alarmbearbeitung

Alle vereinbarten Sicherungsdienstleistungen (siehe Abschnitt 5.1.1) sind auf Wirksamkeit und Angemessenheit zu prüfen.

Die nachfolgenden Punkte sind anlassbezogen zu überprüfen:

- Aktualität der vereinbarten Sicherungsdienstleistungen (siehe Abschnitt 5.1.1)
- Optimierung der Möglichkeiten von Alarmverifizierung und -bearbeitung
- Ausreichende Verfügbarkeit der AÜA

Mindestens einmal in 5 Jahren muss der folgende Punkt überprüft werden:

- Aktualität der alarmbearbeitungsrelevanten Sicherheitsinformationen und Zuständigkeiten (Kontaktpersonen, Schließzeiten, Codewörter etc.)

Wird im Rahmen dieser Überprüfungen Verbesserungsbedarf erkannt, sind geeignete Maßnahmen umzusetzen.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Anhang A Anforderungen an das Qualitätsmanagement (normativ)

A.1 Organisation der NSL und Verantwortlichkeiten

In einer Unternehmensdarstellung sind folgende Kriterien festzulegen und in einer abrufbaren Art und Weise verfügbar zu halten:

a) Darstellung der Unternehmensstruktur (z. B. als Schaubild, Organigramm oder ausformuliert) mit den Tätigkeiten und Anzahl der dort tätigen Mitarbeiter, und

b) Benennung der verantwortlichen Personen für die NSL-spezifischen Geschäftsbereiche

c) Benennung der verantwortlichen Personen für das Qualitätsmanagement

A.2 Jahresbericht

Es muss jährlich ein Bericht erstellt werden, der Aussagen zu folgenden Themen enthält und diese bewertet:

a) Konkrete und messbare Ziele für die kommenden 12 Monate, unter Angabe der erforderlichen Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und Termine für die Umsetzung

b) Erreichung der Ziele des Vorjahres

c) Ergebnisse interner Überprüfungen gemäß Abschnitt A.3 dieser Richtlinien

d) Qualität der erbrachten Dienstleistungen (z. B. durch Auswertung der Leistungskriterien – siehe Abschnitt 5.2.3)

e) Kundenzufriedenheit und Kundenbeanstandungen

f) Mitarbeitersituation (z. B. Qualifikation, Anzahl)

g) Lieferantensituation (z. B. Lieferantenbewertung, Anzahl)

h) Geplante und bereits umgesetzte Maßnahmen, die sich aus den Punkten c) bis g) ergeben

i) Fazit/Ausblick

A.3 Interne Überprüfung

Mindestens einmal jährlich müssen alle NSL-spezifischen Prozesse auf Übereinstimmung mit den internen und externen Vorgaben stichprobenartig überprüft werden. Die Überprüfung muss dokumentiert werden. Es muss ein Prüfplan erstellt werden, der mindestens folgende Punkte enthält (sofern zutreffend):

a) Überprüfung eines vollständigen Ablaufs gemäß der Abschnitte 5.1 und 5.2

b) Aktualität und Eignung der Vorgabedokumente (z. B. Vertragsdokumente, Dienstanweisungen oder Formblätter)

c) Eignung der Arbeitsumgebung und Infrastruktur (Betriebsausstattung)

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

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

A.4 Kontinuierliche Verbesserung

Interne Fehler, Schwachstellen, Verbesserungsbedarf, Kundenbeanstandungen und Reklamationen müssen systematisch erfasst, analysiert und bearbeitet werden. Auf Kundenbeanstandungen und Reklamationen muss zeitnah reagiert werden.

Bei Bedarf müssen dokumentierte Maßnahmen ergriffen und auf Wirksamkeit überwacht werden. Alle Mitarbeiter müssen in den Verbesserungsprozess eingebunden werden.

A.5 Lieferanten und externe Dienstleister

Unterhält die NSL zur Erfüllung ihrer Tätigkeiten Dienstleistungsvereinbarungen, Lieferantenbeziehungen o. ä. mit weiteren Parteien, muss die NSL mit diesen schriftliche, vertragliche Vereinbarungen treffen. Insbesondere sind festzulegen:

- Eigenschaften und Umfang der Leistungen
- Abgrenzung von Verantwortungen und eindeutige Regelungen von Übergabeschnittstellen
- Leistungskriterien hinsichtlich der Überwachung der Leistungserbringung
- Ersatzmaßnahmen/Eskalationsstufen bei Nichterfüllung der vereinbarten Leistungen

Die NSL muss entsprechende Prozesse zur Überwachung der vereinbarten Leistungen hinsichtlich der vereinbarten Leistungskriterien etablieren.

Die NSL muss die vertraglich vereinbarten Leistungsverträge mindestens einmal jährlich auf Zweckdienlichkeit prüfen und bei Bedarf nachregeln.

A.6 Dokumentenlenkung

Wenn nicht anderweitig durch Richtlinien, Normen oder Gesetze vorgegeben, ist die Dokumentation mindestens einmal jährlich auf Aktualität und Angemessenheit zu prüfen.

Alle im Unternehmen verwendeten Vorgabedokumente müssen unter Beachtung folgender Punkte gelenkt werden:

- Erstellung einer Übersicht aller Vorgabedokumente (z. B. Formblätter, Checklisten, Anweisungen)
- Festlegung der Zuständigkeit für Erstellung, Änderung und Freigabe von Vorgabedokumenten
- Eindeutige Kennzeichnung (Versionsnummer oder Ausgabestand)
- Schutz vor bewusster oder unbewusster Veränderung
- Verwendung ausschließlich aktueller Vorgabedokumente

Die für die Durchführung der NSL-Tätigkeiten relevanten externen Dokumente (Richtlinien, Normen, Gesetze) müssen ermittelt werden. Der Zugriff auf die Inhalte dieser Dokumente muss sichergestellt sein.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Anhang B Anforderungen an die Alarmverfolgung (normativ)

Wenn zur Alarmverfolgung ein Interventionsdienst eingesetzt wird, der nicht gem. VdS 2172 anerkannt ist, sind durch die NSL folgende Punkte mit dem Kooperationspartner vertraglich festzulegen:

- Durchführung der Alarmverfolgung, hierzu gehören mindestens:
  - organisatorische Entgegennahme des Interventionsauftrages
  - Identifikation eingesetzter Interventionskräfte (Name, Personal-Nr.), einschließlich deren Qualifikation (z. B. gemäß VdS 3519)
- Schutzobjektspezifische Anforderungen, hierzu gehören mindestens:
  - Sicherstellung des Schließgeheimnisses
  - Erstellung und Aufbewahrung von Interventionsunterlagen
  - Vereinbarung von individuellen Anrückzeiten (Definition und Berechnung siehe VdS 2172-1)
  - Vereinbarung von Maßnahmen, sollte das Schutzobjekt nicht in einen sicheren Zustand zurückversetzt werden können
- Dokumentation (zeitlich, operativ, namentlich) des Interventionsablaufs, hierzu gehören mindestens:
  - Erstellung und Weiterleitung des Interventionsreportes
- Erfassung der relevanten Zeitstempel gem. VdS 3895 durch den Kooperationspartner:
  1. TAS-FW
  2. TIS-OP
  3. TIS-FW
  4. TIF-OP
  5. TIF-OA
  6. TIF-OS
  7. TIF-DPP

Hinweis: Die Anforderungen des Anhang B sind auch zu erfüllen, wenn die nach VdS 3138 anerkannte NSL eine eigene Interventionsstelle betreibt, aber nicht nach VdS 2172 anerkannt ist.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Anhang C Mindestumfang der Informationen für den Export gemäß VdS 3534/VdS 2529 (normativ)

Hinweis: In den nachfolgend aufgeführten Informationen dürfen keine personenbeziehbaren und sicherheitskritischen Daten (z. B. Codewörter) enthalten sein.

Abschnitt gem. VdS 2529	Mindestumfang Informationen für Export
Kopfdaten	– Angabe, ob VdS-konforme Dienstleistungen erbracht werden (nur für VdS-anerkannte NSL → VdS-Attest), oder – Angaben, ob es sich um eine freie Vereinbarung von Dienstleistungen handelt – Ident-Nr. der Aufschaltung
A	Anlagenart (z. B. EMA, ÜMA, VÜA, BMA)
B	Stammdaten zum Betreiber: – Name/Firma – Kontaktinformationen (z. B. Telefon, E-Mail) – Adresse, Adresszusatz
C/E	Stammdaten zur Notruf- und Service-Leitstelle: – Name/Firma – Kontaktinformationen (z. B. Telefon, E-Mail) – Adresse, Adresszusatz – Anerkennungsnummer
D	Angaben zum Schutzobjekt: – Name/Firma – Kontaktinformationen (z. B. Telefon, E-Mail) – Adresse, Adresszusatz
F	Bestätigung der NSL, – dass Sicherungsdienstleistungen unter Einhaltung der anerkannten Regeln der Technik und vertraglichen Vereinbarungen durchgeführt bzw. veranlasst werden – dass ggf. von Normen oder Richtlinien abweichende Vereinbarungen abgestimmt und vereinbart wurden (inkl. Benennung der Abweichung)
G	---
H	---
I	Alarmierung: – Angaben zur AÜA-Kategorie (z. B. SP4, DP4)
J	Aufschaltkontrolle der NSL (z. B in Form einer Meldungsliste): – Angabe, welche Kriterien geprüft wurden – Angabe, welche Übertragungswege geprüft wurden – Datum/Uhrzeit der Aufschaltkontrolle

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

K	Interventionsdienst: – Angaben zur ausführenden Stelle (z. B. Name/Firma, Adresse)
Anhänge L/M	– Angaben zu vereinbarten Alarm- und Interventionsmaßnahmen (Welche Maßnahmen werden bei welchem Alarmkriterium in welcher Reihenfolge durchgeführt)

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Anhang D Mindestanforderung an Gefahrenmanagementsysteme - GMS (normativ)

Wird ein GMS eingesetzt, welches nicht gemäß VdS 3534 anerkannt ist, ist eine wiederkehrende ad-hoc Prüfung der nachstehenden Anforderungen durchzuführen. Ein nicht anerkanntes GMS muss folgende Leistungskriterien erfüllen.

D.1 Allgemeingültige Anforderungen

1. Meldungseingang/Meldungsausgang

Das GMS muss mindestens eine Schnittstelle aufweisen, über die Meldungen empfangen werden können. Darüber hinaus muss das GMS über einen Soll-Ist-Abgleich automatisch (z. B. bei zeitüberwachten Zuständen oder Grenzwertüberschreitungen), als auch manuell durch den Bediener Meldungen generieren können.

Meldungen müssen mit den in Abschnitt D.2 b) aufgeführten Informationen vor Meldungsbearbeitung protokolliert werden.

2. Bedienerschnittstelle

2.1. Grundsätzliche Bedienmöglichkeit des GMS

Das GMS muss eine Schnittstelle zur Bedienung bereitstellen, die Funktionen enthält, mittels dieser ein Bediener in übersichtlicher und leicht verständlicher Form Meldungen und Stammdaten von überwachten Objekten angezeigt bekommt und diese durch ihn verarbeitet werden können.

2.2. Bedieneranmeldung und Bedienerberechtigungen

Eine Bedienung des GMS darf erst nach erfolgreicher Authentisierung des Bedieners möglich sein.

Es muss möglich sein, jedem GMS-Bediener einen personalisierten Zugang zur Verfügung zu stellen. Nach der erfolgreichen Authentifizierung sind dem Bediener vom GMS die entsprechenden Berechtigungen zuzuteilen.

In Abwägung zwischen den Schutzzielen der Authentizität von Bedieneranmeldungen sowie der Verfügbarkeit von autorisierten Bedienerzugriffen sollte das GMS geeignete Mechanismen zur Verfügung stellen, um diese zu erreichen.

2.3. Anzeige der Uhrzeit

Das GMS muss dem Bediener in der Bedienerschnittstelle die lokale Zeit stets anzeigen.

Sollte dem Bediener zusätzlich auch die UTC-Zeit angezeigt werden, so müssen lokale Zeit und UTC-Zeit klar gekennzeichnet sein.

2.4. Verwaltung von Stammdaten

Die Bedienerschnittstelle muss Funktionen bereitstellen, die es berechtigten Bedienern ermöglicht, Stammdaten z. B. zu Subsystemen, Objekten und Abläufen zu verwalten. Alle Änderungen an Stammdaten müssen gemäß Abschnitt D.1, 4.3 protokolliert werden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Das GMS muss dem Betreiber die Möglichkeit bieten, den Zustand der Stammdaten für mindestens 3 Jahre rückwirkend zu rekonstruieren.

Stammdaten müssen mindestens den folgenden Umfang haben:

- eine eindeutige Referenz auf die meldungsauslösende Komponente (z. B. Melder einer Gefahrenmeldeanlage, sprechende Bezeichnung Liegenschaft/Gebäude/Etage/Raum, Anlagenkennzeichnung)
- Kontaktdaten von Verantwortlichen des überwachten Objekts
- Definition von Meldungstypen mit Prioritätsebene
- zu ergreifende Handlungen/Aktionen beim Empfang von Meldungen
- sofern vorhanden, zu ergreifende Handlungen/Aktionen bei Ausbleiben von erwarteten Meldungen (z. B. Statusmeldungen)
- Kontaktinformationen für hilfeleistende Stellen (Notfalldienste, Schlüsselbevollmächtigte etc.)
- weitere spezifische Daten, die für die Verarbeitung von Meldungen durch die AES bzw. den Alarmdienst und die Ausführung der vereinbarten Handlungen/Aktionen erforderlich sind

2.5. Plausibilitätsprüfung

Manuelle Eingaben fehlerhafter oder ungültiger Daten müssen durch inhaltliche Überprüfung vermieden werden. Dies gilt für Eingabefelder, bei denen eine solche Überprüfung logisch möglich ist. Durch den GMS-Bediener eingegebene fehlerhafte oder ungültige Daten dürfen vom GMS nicht akzeptiert werden und müssen eine unverzügliche Information des Bedieners zur Folge haben.

2.6. Anzeige bearbeitungspflichtiger Meldungen und deren Information bei der Bearbeitung

Das GMS muss eine Anzeige zur Verfügung stellen, in welcher eingegangene Meldungen nach einer definierten Reihenfolge (z. B. nach ihrer Priorität oder des Meldungstyps) angezeigt werden können. Die Kapazität der Meldungsanzeige ist vom Auftraggeber in der Dokumentation anzugeben. Bei Erreichen von 90 % der Kapazität der Meldungsanzeige ist dies anzuzeigen.

Der Bediener muss der Meldungsanzeige entnehmen können, wenn mehr als eine weitere bearbeitungspflichtige Meldung vorliegt. Die Anzeige muss sich, nachdem eine Meldung durch das GMS quittiert wurde, innerhalb von 5 Sekunden aktualisieren.

Zudem muss das GMS die Möglichkeit zur Verfügung stellen können, dem GMS-Bediener nach Eingang einer neuen Meldung mittels einer zusätzlichen optischen und/oder akustischen Anzeige (z. B. einem Meldungs-Pop-up) über den Meldungseingang zu informieren.

Damit der GMS-Bediener bei eingehenden Meldungen angemessen reagieren kann, müssen mindestens nachfolgende Informationen bei der Meldungsbearbeitung angezeigt werden können. Darüber hinaus kann das GMS ereignisspezifische Zusatzinformationen für den GMS-Bediener anzeigen wie z. B.:

- Objekt, von der die Meldung ausgeht (z. B. Adresse oder eindeutige ID)
- Ausgelöster Meldungstyp (z. B. Brand, Einbruch, Aufzugsnotruf)
- frühestmöglicher Erfassungszeitpunkt (Datum und Uhrzeit) der Auslösung der Meldung (bei Verwendung von Zeitstempeln gemäß VdS 3895: Meldungseingang an der ÜE - TSPT)
- Datum und Uhrzeit des Meldungseingangs am GMS (TAMS gemäß VdS 3895)
- Anzeige einer Prioritätsebene oder Kategorisierung der Meldung

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

2.7. Manuelle Auslösung von Meldungen durch den GMS-Bediener

Das GMS muss die Möglichkeit zur Verfügung stellen, Meldungen vom Bediener manuell auslösen zu lassen. In diesem Fall müssen diese Meldungen bei der weiteren Meldungsverarbeitung in Bezug auf die generelle Meldungsverarbeitung ebenso wie Meldungen behandelt werden, die über die Schnittstelle Meldungseingang eingehen. Manuell ausgelöste Meldungen müssen dem GMS-Bediener gemäß Abschnitt D.1 2.6 als solche gekennzeichnet werden.

3. Störung

Das GMS muss die Funktion seiner Softwarekomponenten laufend überwachen.

Fehlfunktionen müssen durch das GMS erkannt, gemäß einer definierten Reihenfolge angezeigt und behandelt werden können.

4. Protokollierung und Reporting

4.1. Meldungsbezogene Ereignisse (Zeitstempel)

Das GMS muss die Ereigniszeitpunkte des Meldungsverlaufs mit Zeitstempeln gemäß VdS 3895 protokollieren. Die zu protokollierenden Zeitstempel sowie deren Bezeichnung, sind in Abhängigkeit der Verwendung (siehe Abschnitt 4) den Richtlinien VdS 3895 (*Spalte „Prüfung bei“ in der Zeitstempel-Tabelle*) zu entnehmen und müssen diesen entsprechen.

Der Zeitstempel muss den Zeitpunkt wiedergeben, an dem der jeweils erfasste Vorgang abgeschlossen wurde. Zeitstempel müssen in UTC-Zeit mit einer Auflösung von mindestens einer Sekunde gespeichert werden.

Die Zeitstempel müssen in der Bedienerschnittstelle des GMS in der lokalen Zeitzone angezeigt werden. Sollte dem Bediener zusätzlich auch die UTC-Zeit angezeigt werden, so müssen lokale Zeit und UTC-Zeit klar gekennzeichnet sein.

4.2. Zeitsynchronisierung

Zur korrekten Berechnung der Leistungskriterien müssen alle daran beteiligten Komponenten die koordinierte Weltzeit (UTC) als Grundlage verwenden. Deshalb muss das GMS für den Betrieb die Uhrzeit einer Zeitquelle verwenden, welche mit der koordinierten Weltzeit (UTC) synchronisiert ist.

4.3. Protokollierung von Ereignissen (Eingabe von Stammdaten)

Das GMS muss die Eingabe/Änderungen von Stammdaten persistent protokollieren.

4.4. Ausgabe von Leistungskriterien

Das GMS muss die nachfolgenden Leistungskriterien ausgeben können:

- Übertragungsdauer einer Meldung
- Zeitdifferenz zwischen Weiterleitung der Meldung von AE bis Bereitstellung von Informationen an Bediener bzw. Auslösung automatischer Handlungen am GMS (ΔTReaction)
- Zeitdifferenz zwischen Weiterleitung der Meldung von AE bis Handlung durch Bediener (ΔTOP)
- Meldungsbearbeitung des AD/EAD überwacht durch den TD und ggf. Einleitung von Ausweich-/Notfallmaßnahmen bei Erreichen der Überwachungszeit (gem. VdS 3138)

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

Die Leistungskriterien für $\Delta T_{Reaction}$ und ΔT_{OP} müssen gemäß VdS 3895 berechnet und ausgegeben werden können.

D.2 Zusätzliche Anforderungen an GMS zum Einsatz im AD gemäß VdS 3138 (Ergänzend zu D.1)

1. Zeitstempel

Das GMS muss die Zeitstempel gemäß Tabelle „*Zeitstempel in der Sicherungskette*“ der VdS 3895 nachweisen, die dort zur Prüfung beim AD definiert sind (Spalte „Prüfung bei“).

2. Nachvollziehbarkeit der Meldungsver- und -bearbeitung

Zur Nachvollziehbarkeit der Meldungsver- und -bearbeitung durch den AD müssen nachfolgende Daten bereitgestellt werden:

- empfangene Daten einer Meldung im GMS (Rohdaten bei Meldungseingang)
- eindeutiges Identifikationsmerkmal zu jeder Meldung
- Erfassung des Zeitpunkts des Meldungsempfangs (T_{AS} beim AD) mit Stammdaten angereicherte Rohdaten einer Meldung durch das GMS

3. Alarmdienst- und Interventionsattest nach VdS 2529 (Mindestumfang an Informationen bei Stammdatenexport)

Das GMS muss die Möglichkeit zur Verfügung stellen, schutzobjektbezogene Informationen zum Alarm- und Interventionsdienst auszugeben und in einem menschenlesbaren Format (z. B. pdf) exportieren zu können. Die zu exportierenden Informationen können dabei auf mehrere Anlagen aufgeteilt werden. Der Inhalt sollte sich dabei an dem Alarmdienst- und Interventionsattest nach VdS 2529 orientieren und Informationen gem. Anhang C strukturiert darstellen.

D.3 Dokumentation

1. Maßnahmen für einen sicheren und kontinuierlichen Betrieb

Die NSL muss eine Dokumentation mit Maßnahmen zum sicheren und kontinuierlichen Betrieb (z.B. Empfehlungen vom Hersteller des GMS) vorhalten.

1.1. Maßnahmen zur Sicherung des regulären GMS-Betriebs bei gemeinsamer Verwendung der IT-Infrastruktur mit Fremdsoftware

1.2. Maßnahmen zur Gewährleistung eines kontinuierlichen Betriebs des GMS; mindestens enthalten sind Vorgaben zur Datensicherung (Backup), zu notwendigen Komponenten und Vorgehensweisen für einen schnellen Wiederanlauf, zu regelmäßigen Systemchecks und Redundanzen

1.3. Regelungen zur Durchführung von Software-Updates und -Patches

1.4. Voraussetzungen und Maßnahmen für einen sicheren Betrieb des GMS innerhalb einer IT-Infrastruktur

2. Bedienungsanleitung

Eine Bedienungsanleitung beschreibt die Bedienung des GMS und beinhaltet mindestens:

2.1 Versionstand des GMS bzw. der Module, auf die er sich bezieht

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57

2.2 Beschreibung der Funktionen des GMS und ihrer Benutzung

3. Supportvertrag

Die NSL muss einen Supportvertrag zur Software vorhalten. In der Dokumentation müssen Kontaktmöglichkeiten und Verfügbarkeiten des Supports angegeben werden.

© VdS Schadenverhütung GmbH
Vervielfältigungen/Veröffentlichungen – auch für innerbetriebliche Verwendung – nicht gestattet
Heruntergeladen von IP 216.73.216.187 am 14.11.2026 - 03:57