

DIN EN 50710
(VDE 0830-101-1)
DIN

Diese Norm ist zugleich eine **VDE-Bestimmung** im Sinne von VDE 0022. Sie ist nach Durchführung des vom VDE-Präsidium beschlossenen Genehmigungsverfahrens unter der oben angeführten Nummer in das VDE-Vorschriftenwerk aufgenommen und in der „etz Elektrotechnik + Automation“ bekannt gegeben worden.

VDE

ICS 13.220.20; 13.320; 33.200

Einsprüche bis 2020-06-10

Entwurf
**Anforderungen an die Bereitstellung von sicheren Ferndiensten für
 Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen;
 Deutsche und Englische Fassung prEN 50710:20XX**

Guidelines and requirements for Remote Services for fire safety and security systems;
 German and English version prEN 50710:20XX

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2020-04-10 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an dke@vde.com möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an die DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik in DIN und VDE, Stresemannallee 15, 60596 Frankfurt am Main.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 53 Seiten

DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik in DIN und VDE

Anwendungsbeginn

Anwendungsbeginn dieser Norm ist

Nationales Vorwort

Um der deutschen Öffentlichkeit frühzeitig eine Einspruchsmöglichkeit zu geben, wird mit diesem Deutschen Norm-Entwurf bereits ein Vorab-Dokument der demnächst erscheinenden prEN 50170:20XX „Anforderungen an die Bereitstellung von sicheren Ferndiensten für Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen“ unverändert in diesen Norm-Entwurf übernommen. Dieser Norm-Entwurf enthält eine noch nicht autorisierte deutsche Übersetzung.

Da die Deutsche Fassung noch nicht endgültig mit der Englischen und der Französischen Fassung abgeglichen ist, ist die englische Originalfassung der prEN 50710:20XX beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Das europäische Dokument prEN 50710:20XX „Guidelines and requirements for Remote Services for fire safety and security safety“ wurde vom CEN/CLC/JTC 4 „Services for fire safety and security systems“ erarbeitet.

Dokumente, die bei CENELEC als Europäische Norm angenommen und ratifiziert werden, sind unverändert als Deutsche Normen zu übernehmen.

Da der Abstimmungszeitraum für einen späteren „Schluss-Entwurf“ FprEN nur 8 Wochen beträgt und zum „Schluss-Entwurf“ FprEN keine sachlichen Stellungnahmen mehr abgegeben werden können, sondern nur noch eine „JA/NEIN“-Entscheidung möglich ist, wobei eine „NEIN“-Entscheidung fundiert begründet werden muss, wird bereits der zukünftige Entwurf prEN 50710:20XX als Deutscher Norm-Entwurf veröffentlicht, um die Stellungnahmen aus der Öffentlichkeit noch vor der formellen Abstimmung berücksichtigen zu können.

Für dieses Dokument ist das nationale Arbeitsgremium K 713 „Gefahrenmelde- und Überwachungsanlagen“ der DKE Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik in DIN und VDE (www.dke.de) zuständig.

Für den Fall einer undatierten Verweisung im normativen Text (Verweisung auf ein Dokument ohne Angabe des Ausgabedatums und ohne Hinweis auf eine Abschnichtsnummer, eine Tabelle, ein Bild usw.) bezieht sich die Verweisung auf die jeweils aktuellste Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments.

Für den Fall einer datierten Verweisung im normativen Text bezieht sich die Verweisung immer auf die in Bezug genommene Ausgabe des Dokuments.

Der Zusammenhang der zitierten Dokumente mit den entsprechenden deutschen Dokumenten ergibt sich, soweit ein Zusammenhang besteht, grundsätzlich über die Nummer der entsprechenden IEC-Publikation. Beispiel: IEC 60068 ist als EN 60068 als Europäische Norm durch CENELEC übernommen und als DIN EN 60068 ins Deutsche Normenwerk aufgenommen.

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. CENELEC und CEN sind nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren.

Das Original-Dokument enthält Bilder in Farbe, die in der Papierversion in einer Graustufen-Darstellung wiedergegeben werden. Elektronische Versionen dieses Dokuments enthalten die Bilder in der originalen Farbdarstellung.

Anforderungen an die Bereitstellung von sicheren Ferndiensten für Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen

Guidelines and requirements for Remote
Services for fire safety and security
systems

Dieser Entwurf für eine Europäische Norm wird den CENELEC-Mitgliedern zur CENELEC-Umfrage vorgelegt.
CENELEC Termin: 2020-06-12.

Er wurde vom CEN/CLC/JTC 4 erstellt.

Wenn aus diesem Entwurf eine Europäische Norm wird, sind die CEN-CENELEC-Mitglieder gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist.

Dieser Entwurf für eine Europäische Norm wurde von CEN-CENELEC in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch) erstellt. Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-CENELEC-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem CEN-CENELEC Management Centre mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-CENELEC-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute und die nationalen elektrotechnischen Komitees von Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, der Republik Nordmazedonien, Rumänien, Schweden, der Schweiz, Serbien, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, der Türkei, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Warnvermerk: Dieses Schriftstück hat noch nicht den Status einer Europäischen Norm. Es wird zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt. Es kann sich noch ohne Ankündigung ändern und darf nicht als Europäische Norm in Bezug genommen werden.

CEN/CENELEC

Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung
European Committee for Electrotechnical Standardization
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique

CEN-CENELEC Management Centre: Rue de la Science 23, B-1040 Brüssel

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort.....	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	7
2 Normative Verweisungen	7
3 Begriffe und Abkürzungen	7
3.1 Begriffe	7
3.2 Abkürzungen	10
4 Gemeinsame Anforderungen	11
4.1 Allgemeines	11
4.2 Vereinbarung und Verantwortlichkeiten	11
4.3 Anforderungen an das entfernte überwachte Objekt	12
4.3.1 Allgemeines	12
4.3.2 Anzeige.....	12
4.3.3 Protokoll.....	12
4.3.4 Zeitbeschränkung für Inaktivität des Bedieners	12
4.3.5 Prüffunktionalität.....	12
4.3.6 Kombinierte und integrierte Anlagen.....	13
4.4 Anforderungen für den Fernzugangsserver	13
4.4.1 Allgemeines	13
4.4.2 Management des Fernzugangsservers.....	14
4.4.3 Berechtigtes Personal	14
4.5 Anforderungen an die Fernzugangsinfrastruktur (RAI)	15
4.5.1 Allgemeines	15
4.5.2 RAI-Sicherheit	15
4.5.3 Alarmzustände während der Ausführung eines Ferndienstes	16
4.6 Anforderungen an den Betrieb von Ferndiensten	16
4.6.1 Aus der Ferne durchgeführte Prüfungen.....	16
4.6.2 Konfigurations-/Parameteränderungen	16
4.6.3 Aus der Ferne durchgeführte Anlagenüberprüfungen.....	16
4.6.4 Überprüfungen der Kompatibilität.....	16
5 Anwendungsspezifische Anforderungen	16
5.1 Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Brandmeldeanlagen	16
5.1.1 Lesefunktionen	16
5.1.2 Steuerfunktionen	17
5.1.3 Schreibfunktionen.....	17
5.2 Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an ortsfesten Feuerlöschanlagen	17

5.2.1	Lesefunktionen	17
5.2.2	Steuerfunktionen	18
5.2.3	Schreibfunktionen	18
5.2.4	Entfernte Anlagenüberprüfungen	18
5.3	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Rauch- und Wärmeabzugsanlagen	19
5.3.1	Lesefunktion	19
5.3.2	Steuerfunktionen	19
5.3.3	Schreibfunktionen	19
5.3.4	Entfernte Anlagenüberprüfungen	20
5.4	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten mit Elektroakustischen Notfallwarnanlagen	20
5.4.1	Lesefunktionen	20
5.4.2	Steuerfunktionen	20
5.4.3	Schreibfunktionen	20
5.5	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Einbruch- und Überfallmeldeanlagen	21
5.5.1	Allgemeines	21
5.5.2	Lesefunktionen	21
5.5.3	Steuerfunktionen	21
5.5.4	Schreibfunktionen	22
5.6	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Videoüberwachungsanlagen	22
5.6.1	Allgemeines	22
5.6.2	Lesefunktionen	22
5.6.3	Steuerfunktionen	22
5.6.4	Schreibfunktionen	23
5.7	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an elektronischen Zutrittskontrollanlagen	23
5.7.1	Lesefunktionen	23
5.7.2	Steuerfunktionen	23
5.7.3	Schreibfunktionen	24
5.8	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Perimeter- Überwachungsanlagen	24
5.8.1	Lesefunktionen	24
5.8.2	Steuerfunktionen	24
5.8.3	Schreibfunktionen	25
5.9	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Personen- Hilferufanlagen	25
5.9.1	Lesefunktionen	25
5.9.2	Steuerfunktionen	25

5.9.3	Schreibfunktionen.....	26
5.10	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an integrierten und kombinierten Brandsicherheitsanlagen und/oder Sicherheitsanlagen.....	26
5.11	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Managementsystemen	26
5.12	Spezifische Anforderungen für die Verwendung von Ferndiensten an Übertragungseinrichtungen	26
	Literaturhinweise.....	27
Bilder		
	Bild 1 – Fernzugangsinfrastruktur.....	14

Europäisches Vorwort

Dieses Dokument [prEN 50710:20XX] wurde vom CEN/CLC/JTC4/WG1 „Remote Services for fire safety systems and security system“ ausgearbeitet.

Dieses Dokument wird derzeit zur Umfrage vorgelegt.

Nachstehende Daten wurden festgelegt:

- spätestes Datum, zu dem dieses Dokument auf nationaler Ebene angekündigt werden muss (doa): dor + 6 Monate
- spätestes Datum, zu dem dieses Dokument auf nationaler Ebene durch Veröffentlichung einer identischen nationalen Norm oder durch Anerkennung übernommen werden muss (dop): dor + 12 Monate
- spätestes Datum, zu dem nationale Normen, die diesem Dokument entgegenstehen, zurückgezogen werden müssen (dow): dor + 36 Monate
(zur Bestätigung oder Änderung bei der Abstimmung)

Einleitung

Es ist seit vielen Jahren übliche Praxis, den Alarm- und Fehlerzustand von Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen, die in Objekten installiert sind, aus der Ferne zu überwachen.

Technische Entwicklungen bei Brandsicherheitsanlagen und/oder Sicherheitsanlagen (en: fire safety systems and/or security systems, FSSS) sowie den Telekommunikationswegen gestatten nun den Fernzugang zu diesen FSSS mit einer Vielzahl verfügbarer Funktionen, bis hin zum vollständigen Betrieb und der Programmierung/Parametrierung, als wäre eine berechnigte Person im Objekt.

Fernzugang ergänzt die Objektbesuche von Fachkräften und bietet neue Möglichkeiten für Kunden (Endanwender). Kurz, die durch verschiedene Typen von professionellen Dienstleistern angebotene allgemeine Dienstleistungsqualität während der Installation, Instandhaltung oder Betrieb erhöht sich erheblich. Einerseits erfahren die Endanwender schnellere Reaktionszeiten, was zu höherer Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Anlage führt. Andererseits können Dienstleister neue Dienstleistungen wie vorausschauende Instandhaltung anbieten, was auch die Auslastung des Personals verbessert.

Nicht in allen Ländern gibt es Industrienormen für den Fernzugang, die entscheidend für Endanwender und Dienstleister sind. Insbesondere sind Entwurfsanforderungen und strenge Betriebsverfahren von grundlegender Bedeutung, um Handlungen wie die unbeabsichtigte Deaktivierung von Teilen des FSSS zu vermeiden.

Die Umsetzung der europäischen Dienstleistungsrichtlinie (2006/123/EG) und der EN 16763, „Dienstleistungen für Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen“, einschließlich der grenzüberschreitenden Anwendung des Fernzugangs erfordert einen gesamteuropäischen Ansatz.

Diese Europäische Norm ersetzt nicht die Arbeit anderer CEN/CENELEC-Komitees wie CEN/TC 72, CLC/TC 79 und CEN/191. Sie sollte in Verbindung mit ihren Normen und Anwendungsrichtlinien für die Verwendung ihrer Produkte und Anlagen gelesen werden. Nur Dienstleistungen für die Anlagen innerhalb der Anwendungsbereiche von CEN/TC 72, CLC/TC 79 und CEN/191 werden in dieser Europäischen Norm behandelt, mit den im Anwendungsbereich festgelegten Ausnahmen.

Dienstleister, die Ferndienste für FSSS anbieten, dürfen Folgendes in Betracht ziehen:

- wie die Verwendung von Fernüberprüfungen anstelle von oder als Ergänzung zu vorausschauender Instandhaltung die Zahl der Fahrten zum Objekt verringern kann;
- wie der vorherige Einsatz von Ferndiagnose- und Prüffähigkeiten genutzt werden kann, um sicherzustellen, dass alle notwendigen Geräte und Ersatzteile zu Instandhaltungszwecken zum überwachten Objekt gebracht werden, mit dem Ziel der Reparatur beim ersten Termin;

wie die Aufbewahrung von Daten statt Papierkopien der Objekte/Anbieter die Verschwendung und damit die „CO₂-Bilanz“ verringern kann. Organisationen müssen die Einsparungen in ihrer CO₂-Bilanz durch die Ferndienstleistung aufzeichnen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt die Mindestanforderungen für die Bereitstellung von sicheren Ferndienstleistungen über eine Fernzugangsinfrastruktur (en: remote access infrastructure, RAI), ausgeführt im Objekt oder aus der Ferne (z. B. über IP-Verbindungen), für die folgenden Anlagen fest:

- a) Brandsicherheitsanlagen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Branddetektierungs- und Brandmeldeanlagen, ortsfeste Feuerlöschanlagen und Rauch- und Wärmeabzugsanlagen,
- b) Sicherheitsanlagen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Einbruch- und Überfallmeldeanlagen, elektronische Zutrittskontrollsysteme, Perimeter-Überwachungsanlagen und Videoüberwachungsanlagen,
- c) Personen-Hilferufanlagen,
- d) eine Kombination solcher Anlagen,
- e) mit den Anlagen a) – d) verbundene Managementsysteme.

Dieses Dokument behandelt nicht:

- a) die Fernzugangsinfrastruktur, die in der Reihe EN 50136 behandelt wird,
- b) Dienstleistungen im Objekt, die ohne Verwendung von Fernverbindungen erbracht werden.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente werden im Text in solcher Weise in Bezug genommen, dass einige Teile davon oder ihr gesamter Inhalt Anforderungen des vorliegenden Dokuments darstellen. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

ISO/IEC 27000 (alle Teile), *Information technology – Security techniques – Information security management systems*

EN 50131-1, *Alarmanlagen – Einbruch- und Überfallmeldeanlagen – Teil 1: Systemanforderungen*

EN 50131-8, *Alarmanlagen – Einbruch- und Überfallmeldeanlagen – Teil 8: Nebelgeräte für Sicherungsanwendungen*

EN 50136 (alle Teile), *Alarmanlagen – Alarmübertragungsanlagen und -einrichtungen*

EN 16763, *Dienstleistungen für Brandsicherheitsanlagen und Sicherheitsanlagen*

ISO 31000, *Risk management – Guidelines*

EN 45020, *Normung und damit zusammenhängende Tätigkeiten – Allgemeine Begriffe (ISO/IEC Guide 2)*

3 Begriffe und Abkürzungen

3.1 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- IEC Electropedia: verfügbar unter <http://www.electropedia.org/>
- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <http://www.iso.org/obp>

3.1.1

im Objekt

körperliche Anwesenheit im überwachten Objekt

3.1.2

Berechtigung

Erlaubnis, Zugang zu den verschiedenen Funktionen von Anlagen zu erhalten, die in dieser Norm behandelt werden

3.1.3

Auftraggeber

Stelle, für welche die Dienstleistung erbracht wird

[QUELLE: EN 16763:2017, 2.16]

3.1.4

Verbindung

Kommunikationsverbindung zwischen FSSS und dem entfernten System für den Fernzugang

3.1.5

Steuerungsfunktion

bidirektionale Operationen einschließlich der Übertragung von Befehlen an die FSSS im überwachten Objekt, die die Konfiguration der Anlage nicht beeinflussen, wie z. B. Prüfbefehle, Rücksetzen nach Verifizierung im überwachten Objekt usw.

3.1.6

Störung

in einer Anlage festgestellter Zustand, der die normale Funktion der Anlage oder von Teilen derselben verhindert

Anmerkung 1 zum Begriff: Anlagennormen definieren eine Reihe von Fehlern, die für den jeweiligen Anlagentyp gelten.

3.1.7

Überwachungs- und Alarmempfangsstelle

(en: Monitoring and Alarm Receiving Centre, MARC)

ständig besetzte Stelle, an die Informationen über den Zustand einer oder mehrerer FSSS gemeldet werden, und die zusätzlich den Zustand von einer oder mehreren Alarmübertragungsanlagen überwacht

3.1.8

Lesefunktion

unidirektionale Übertragung von Informationen vom System im überwachten Objekt ohne Änderung der Systemparameter wie visuelle, akustische oder Fehlerbedingungen, Ereignislogbuch, Softwareversionen, Parametereinstellungen von Komponenten usw.

3.1.9

Fernzugang

Zugang bzw. Zugriff zur installierten Anlage im überwachten Objekt, durchgeführt von einem Ort zur Ausführung von Ferndienstleistungen, Fernunterstützung oder anderen berechtigten Aktivitäten

3.1.10

Fernzugangsendpunkt (en: remote access endpoint, RAE)

Software- und/oder Hardware-Endpunkt an einem geschützten Objekt, der den Fernzugang zu Funktionen von einem oder mehreren FSSS verwaltet

3.1.11

Fernzugangsinfrastruktur

(en: remote access infrastructure, RAI)

Infrastruktur, die eine RAE-, RAS-, RAT- und IT-Infrastruktur enthält

Anmerkung 1 zum Begriff: Siehe TS 50136-10.

3.1.12

Fernzugangsinfrastruktur-Dienstleister

(en: remote access infrastructure service provider, RAISP)

die Stelle, die für die Gestaltung, den Betrieb und die Instandhaltung der RAI verantwortlich ist

3.1.13

Fernzugangsserver

(en: remote access server, RAS)

Software und/oder Hardware zur Verwaltung mehrfacher Fernverbindungen mehrerer FSSS und Benutzer

Anmerkung 1 zum Begriff: Der RAS kann sich in dem geschützten Objekt befinden (selbes Gerät oder Gehäuse). In diesem Dokument sind sowohl RAS als auch RAE als Funktionen zu verstehen, nicht als Geräte.

3.1.14

Fernzugangsterminal

(en: remote access terminal, RAT)

Software und Hardware, um Fernzugang zu Funktionen von einem oder mehreren FSSS zu erhalten

3.1.15

Ferndienstanwendung

mit der Fernzugangsinfrastruktur verbundene Softwareanwendung, die den Fernzugang zu einem/einer oder mehreren installierten FSSS, Ferndienstfunktionen oder beidem gestattet

Anmerkung 1 zum Begriff: Es darf mehr als eine einzelne Anwendung zur Ausführung aller Aspekte dieser Funktionalität geben.

Anmerkung 2 zum Begriff: Diese Anwendung läuft auf dem Fernzugangsterminal und darf, muss aber nicht die Fernzugangsterminalfunktion (en: remote access terminal function, RATF) enthalten.

Anmerkung 3 zum Begriff: Ein Webbrowser wird nicht als Ferndienstanwendung angesehen. Ein Webbrowser darf verwendet werden, um den Zugang zur Ferndienstanwendung zu ermöglichen.

3.1.16

entfernter Ort

Ort, von dem aus Ferndienste ausgeführt oder verarbeitet werden

Anmerkung zum Begriff: Dies darf derselbe oder ein anderer Ort als der des RAS sein.

3.1.17

Ferndienst

jede Dienstleistung für den Auftraggeber eines FSSS, ausgeführt über eine Fernverbindung

3.1.18

Ferndienstleister

(en: remote service provider, RSP)

die Stelle, die für die Bereitstellung des Ferndienstes zu einem Auftraggeber verantwortlich ist

Anmerkung zum Begriff: Der RSP kann mit dem RAISP identisch sein. Der RSP darf bestimmte Zuständigkeiten an einen RAISP delegieren, behält aber die Gesamtverantwortung.

3.1.19

beauftragte Stelle

Stelle, die nach einem Alarm für die Intervention in überwachten Objekten verantwortlich ist

3.1.20

Dienstleistung

jede selbständige wirtschaftliche Tätigkeit, die üblicherweise gegen Entgelt ausgeübt wird

Anmerkung zum Begriff: Dieser Begriff (en: service) sollte nicht mit Instandhaltung verwechselt werden.

[QUELLE: Dienstleistungsrichtlinie im gemeinsamen Markt – 2006/123/EC]

3.1.21

Dienstleistungsorganisation

Organisation oder Teil einer Organisation, die/der eine oder mehrere Dienstleistungen an einen Auftraggeber liefert

3.1.22

scharf

Zustand einer EMA/ÜMA oder eines Teiles davon, während dem ein Einbruch- und/oder Überfallmeldezustand ausgegeben werden kann

3.1.23

Übertragungseinrichtung

(en: supervised premises transceiver, SPT)

Einrichtung am FSSS-Standort einschließlich der Schnittstelle zum FSSS und der Schnittstelle zur Alarmübertragungsanlage oder zur RAI

3.1.24

Aus der Ferne durchgeführte Anlagenüberprüfungen

Mittel zur Überprüfung des Status oder Zustands in den überwachten Objekten

3.1.25

Schreibfunktion

Operation einschließlich der Übertragung von Informationen zum FSSS am überwachten Objekt, wie Konfigurationsänderungen. Dies schließt Software-Aktualisierungen oder Fehlerbehebungen ein

3.2 Abkürzungen

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten folgende Abkürzungen:

Z	Zentrale (en: CIE, control and indicating equipment)
EACS	elektronische Zutrittskontrollanlage (en: electronic access control system)
ESS	elektroakustisches Notfallwarnsystem (en: emergency sound system)
BMA	Brandmeldeanlage
FFFS	ortsfeste Feuerlöschanlage (en: fixed fire fighting system)
FSSS	Brandsicherheitsanlage und/oder Sicherheitsanlage (en: fire safety system and/or security system)
EMA/ÜMA	Einbruch- und Überfallmeldeanlage(n)
MARC	Überwachungs- und Alarmempfangsstelle (en: monitoring and alarm receiving centre)
RAE	Fernzugangsendpunkt (en: remote access endpoint)
RAI	Fernzugangsinfrastruktur (en: remote access infrastructure)
RAISP	Fernzugangsinfrastruktur-Dienstleister (en: remote access infrastructure service provider)
RAS	Fernzugangsserver (en: remote access server)
RAT	Fernzugangsterminal (en: remote access terminal)
RSP	Ferndienstleister (en: remote service provider)
SHCS	Rauch- und Wärmeabzugsanlage (en: smoke and heat control system)

ÜE	Übertragungseinrichtung (en: SPT, supervised premises transceiver)
VSS	Videoüberwachungsanlage (en: video surveillance system)

4 Gemeinsame Anforderungen

4.1 Allgemeines

Die Umsetzung der Bereitstellung von Ferndienstleistungen muss durch eine Bewertung des durch die Fernwirkung der Dienstleistung zusätzlichen Risikos geleitet werden.

Eine solche Risikobewertung muss unter anderem Folgendes umfassen:

- Lage der Objekte / auftraggeberspezifische Anforderungen
- Zulässige Aktionen und Schutzmaßnahmen
- Geltende Richtlinien und Vorschriften für die Anlagen im Anwendungsbereich
- Geltende Gesetze und Vorschriften für Privatsphäre und Datenschutz
- Cyber-Sicherheit
- Schutz von Informationen durch Minderung von Datenrisiken

Die für die Zwecke von Ferndienstleistungen installierten Geräte und Anlagen (die Fernzugangsinfrastruktur) müssen periodisch instand gehalten und aktualisiert werden. Die Verantwortlichkeit für die jeweiligen Geräte und Anlagen muss von den Vertragspartnern klar vereinbart sein.

Die Ferndienstprozesse, Techniken und Kommunikationspfade müssen sicher und zuverlässig sein. Dies erfordert ein geeignetes Konzept und einen geeigneten Entwurf, Dokumentation und umfassende Prüfung vor der Freigabe. Die Fernverbindung muss regelmäßig überprüft und kontrolliert werden. Es müssen Maßnahmen eingeführt werden, um Fehler zu vermeiden, die zu unbeabsichtigten Handlungen wie dem Ausschalten von Teilen der Anlage führen.

Die für die Zwecke von Ferndienstleistungen installierten Geräte und Anlagen (die RAI) müssen selbst Gegenstand von Prüfungen sowohl vor der Inbetriebnahme als auch als Teil der Instandhaltung (vorbeugend und fehlerbeseitigend) nach dem Stand der Technik, siehe EN 45020, und nach den Empfehlungen des Lieferanten und/oder Herstellers sein.

Der Ferndienstleister muss auch mit den Normen und technischen Spezifikationen der Anlagen, für die die Dienstleistung erbracht werden soll, und insbesondere mit denen, die sich auf die Systemleistung beziehen, vertraut sein, und sollte ein grundlegendes Verständnis der Funktion von Alarmübertragungsanlagen und Informations- und Kommunikationstechnologien haben.

4.2 Vereinbarung und Verantwortlichkeiten

Die vertraglichen Vereinbarungen zwischen der Organisation, die den/die Ferndienst(e) bereitstellt, und dem Endanwender/Auftraggeber sollten die Angabe enthalten:

- 1) des spezifischen FSSS und des Objekts, an dem es installiert ist;
- 2) des Anwendungsbereichs der bereitgestellten Dienstleistungen, der aus der Ferne auszuführenden Aktionen oder Prüfungen, einschließlich wann und unter welchen Umständen;
- 3) der für das RAS verantwortlichen juristischen Person;
- 4) Klarheit darüber, wo und wie Anlagen- und Objektdaten gehandhabt und gespeichert werden;
- 5) der für jede Aktion erforderliche Freigabe-Prozess durch den Auftraggeber;

ANMERKUNG Dies darf in der Form einer vertraglichen Vereinbarung geschehen, bei der kein besonderer Berechtigungsvorgang für bestimmte oder alle Aktionen erforderlich ist.

- 6) zu Gebrauch und Handhabung von Zugangsdaten;

- 7) der Mittel zur Führung eines Protokolls aller Fernhandlungen und der Aufbewahrungsfrist;
 - 8) aller vom Versicherer des Auftraggebers geforderten Bedingungen;
 - 9) aller von der zuständigen beauftragten Stelle geforderten Bedingungen, falls zutreffend;
- der vereinbarten Zeitbeschränkung(en) für aktive Fernverbindungen entsprechend der Risikobewertung.

4.3 Anforderungen an das entfernte überwachte Objekt

4.3.1 Allgemeines

Diese Anforderungen gelten zusätzlich zu den in den einschlägigen Anlagen- und Anwendungsnormen aufgeführten Anforderungen und sind in Verbindung mit technischen Anwendungsrichtlinien, entweder auf europäischer (falls vorhanden) oder nationaler Ebene, sowie mit nationalen Vorschriften des Fachgebietes anzuwenden.

Ort und Schutz zusätzlicher Geräte im überwachten Objekt, die für den Fernzugang erforderlich sind, müssen dem der Übertragungseinrichtung für die zugehörigen Alarmübertragungssysteme nach der Normenreihe EN 50136 entsprechen. Die ÜE darf Teil sowohl des Alarmübertragungsanlage als auch der RAI sein.

Zusätzlich zu den in diesem Kapitel definierten Anforderungen gelten die in [Kapitel 5](#) definierten weiteren anwendungsspezifischen Anforderungen.

4.3.2 Anzeige

Zu Beginn und am Ende von Ferndienstleistungen muss eine eindeutige Mitteilung an den Auftraggeber erfolgen. Dies kann geschehen durch

- a) Anzeige beim Auftraggeber
- b) direkten Kontakt

4.3.3 Protokoll

Wenn eine Fernverbindung hergestellt wird, müssen Benutzerkennung (Bediener und Maschine), Zeit, Datum, Konfiguration / Parameter / alle Fernaktionen / -befehle am RAS und wenn möglich im Anlagen- oder Objektlogbuch protokolliert werden.

ANMERKUNG Wenn irgend möglich, sollten spezielle Protokolle zum Anlagen- oder Objektlogbuch hinzugefügt werden. Im besten Fall sollte das Objekt ein aus der Ferne zugängliches Logbuchsystem betreiben.

4.3.4 Zeitbeschränkung für Inaktivität des Bedieners

In der Voreinstellung darf die Beschränkung abhängig von den einschlägigen Anlagennormen bei einer inaktiven Fernverbindung höchstens 30 min betragen, danach muss der Zugang gesperrt werden.

Automatisierte Verbindungen müssen vom Auftraggeber schriftlich genehmigt werden.

4.3.5 Prüffunktionalität

Die Fernaktivierung von FSSS-Ausgängen von einem entfernten Ort aus muss auf ein Minimum beschränkt sein.

Überwachungs- und Alarmempfangszentralen sollten informiert werden, wenn die Anlage einer Prüfung unterzogen wird.

Abhängig von der Anwendung und in bestimmten besonderen Situationen muss eine verantwortliche Person im Objekt anwesend sein, wenn solche Prüfungen durchgeführt werden.

Solche Situationen dürfen einschließen:

- wenn Brandunterdrückungs- / Feuerlöschanlagen automatisch durch die Alarmanlage aktiviert werden und daher für solche Aktivierungen eine Abschaltung erfordern;
- wenn automatische Auslösungen externer Geräte stattfinden, z. B. Klimaanlage und Fahrstühle durch die Brandmeldeanlage oder Schlüsseldepots durch die Sicherheitsanlage, um sicherzustellen, dass im Objekt Verfahren vorhanden sind und nötigenfalls die Alarmempfangszentrale informiert wird, um falsche Meldungen von Alarmen bei beauftragten Stellen zu vermeiden;
- wenn Nebelgeräte nach **EN 50131-8** durch eine Einbruchmeldeanlage ausgelöst werden, um Panik in Läden zu vermeiden, in denen solche Geräte installiert sind; und
- weitere Beispiele für jede Art von Anlage.

4.3.6 Kombinierte und integrierte Anlagen

Werden verschiedene Anlagen im selben Objekt kombiniert oder integriert, sind die Anforderungen der entsprechenden Norm umzusetzen, wobei den Systemanforderungen, der Kompatibilitätsbewertung und der Art der mit jeder Anlage verbundenen Integrität besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden muss.

Der Fernzugang darf entsprechend den Ergebnissen der Risikobewertung und den einschlägigen Normen, nach denen die Anlage(n) installiert ist/sind, auf bestimmte Teile der kombinierten oder integrierten Anlagen beschränkt werden.

4.4 Anforderungen für den Fernzugangsserver

4.4.1 Allgemeines

Die Verbindungs- und Kommunikationsarchitektur für die Ferndienstleistung ist in **Bild 1** dargestellt.

Es enthält die Fernzugangsinfrastruktur (RAI) mit ihren Verknüpfungen und eine Darstellung des RAS, der je nach Art des Fernzugangs und der für die jeweilige Anwendung in Betracht gezogenen Dienstarten unterschiedliche Ausführungsformen annehmen darf.

Funktionen wie Authentifizierung, Berechtigung, Verschlüsselung, Ereignisprotokollierung, Protokolle werden in der Normenreihe ISO/IEC 27000 beschrieben.

Die Geräte müssen so aufgestellt werden, dass Unbefugte die angezeigten Informationen nicht einsehen können.

Der RAS und zugehörige Anwendungen dürfen sich in einem Teil der Räumlichkeiten einer Anlage, eines Instandhaltungsdienstleisters (Serviceorganisation), eines MARC oder eines geeigneten beauftragten Dritten (Rechenzentrum) befinden.

Der RAS enthält:

- den gesicherten Zugang zu den Sicherheitsanwendungen
- eine gesicherte Softwareanwendung, die entsprechend den Dienstarten und den Fähigkeiten der installierten Anlagen entworfen wurde, wie:
 - Clientsoftware oder
 - Client-/Serversoftware oder
 - webbasierte Software.

Die physischen und logischen Verbindungen, die Teil der RAI sind, müssen sicher nach den für die IT-Sicherheit im Internet erforderlichen, dem Stand der Technik entsprechenden Schutzmaßnahmen überwacht werden.

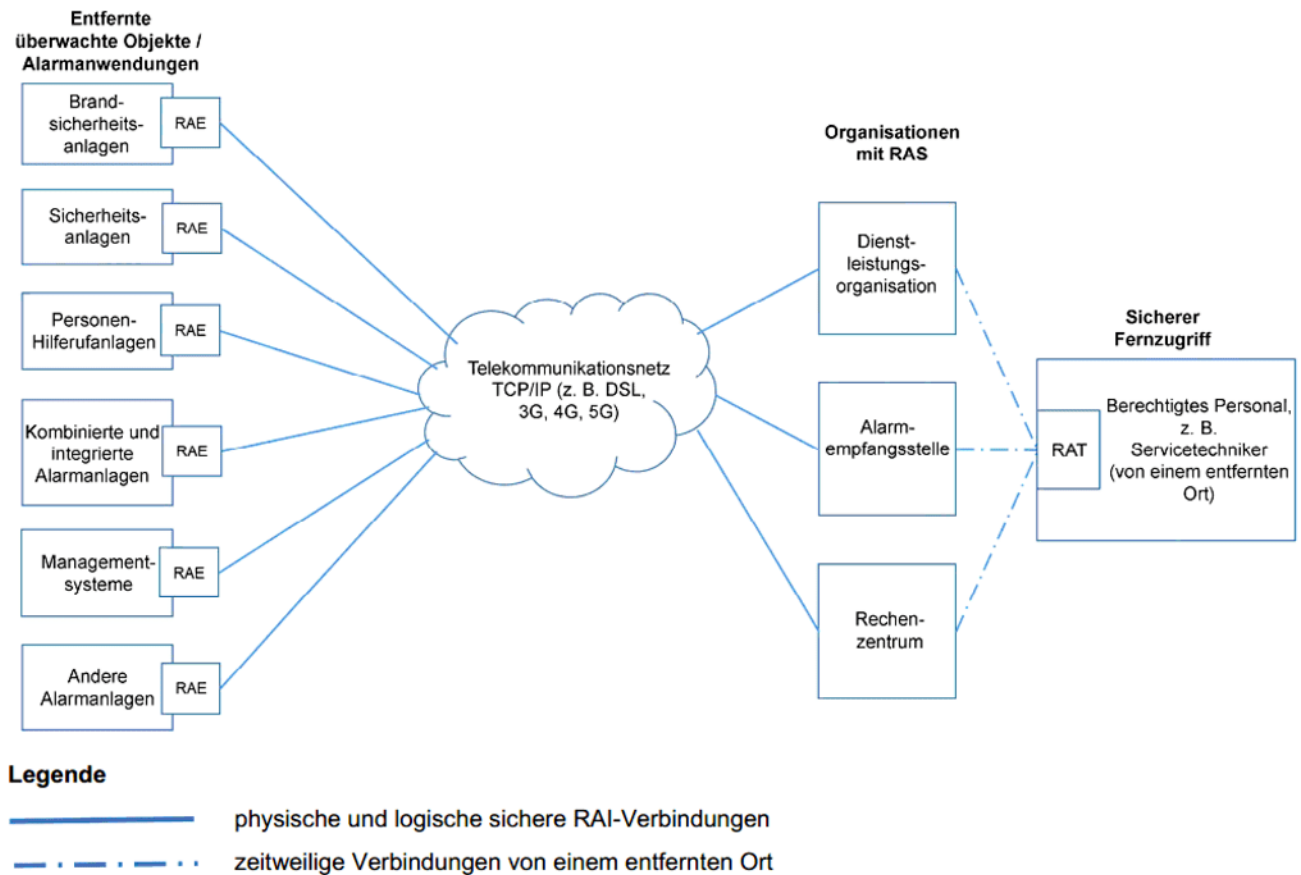


Bild 1 – Fernzugangsinfrastruktur

4.4.2 Management des Fernzugangsservers

Der entfernte Ort muss so verwaltet werden, dass nur berechtigtes Personal Zugang zum RAS und der Ferndienstanwendung, auf der es arbeitet, erhält. Insbesondere muss das System für die Zugangsberechtigung zum RAS / zur entfernten Anwendung nach dem Stand der Technik und einzigartig sein, und die Berechtigung für Personal, das keinen Zugang mehr benötigt, muss umgehend entzogen werden.

Die für jede berechnete Person erlaubten Ferneinsätze und die Objekte, zu denen sie Zugang erhalten darf, müssen entsprechend den Erfordernissen ihrer Rolle und ihrer Ausbildung beschränkt werden, wobei Zugangsebenen verwendet werden, die den in den für die FSSS einschlägigen Normen festgelegten entsprechen.

Der Zugang zur Softwareanwendung, die die Ferndienste steuert, darf nicht offen gelassen werden, wenn das für den Zugang verwendete Fernzugangsterminal (RAT) unbeaufsichtigt gelassen wird.

Es müssen entsprechende Verfahren vorhanden sein, um die Nutzung von Ferndiensten von einem anderen Ort als dem des RAS aus zu verwalten, wie z. B. ein Zugang für Instandhaltungstechniker auf Abruf.

ANMERKUNG Weitere Empfehlungen sind in der Normenreihe ISO/IEC 27000 zur IT-Sicherheit enthalten.

4.4.3 Berechtigtes Personal

Berechtigtes Personal, das Zugang zum RAS erhält, einschließlich des Zugangs über eine sichere Verbindung von einem entfernten Ort, muss in der Verwendung der Anwendung angemessen geschult werden.