

SCHWERPUNKT SICHERHEITZENTRALEN UND LEITSTELLEN**EINFÜHRUNG**

Sind Leitstellen alle gleich?

Leitstellen gibt es für vielfältigste Anwendungen: Sicherheits- und Werkschutzzentralen im unternehmerischen Bereich, BOS-Leitstellen, Wach- und Sicherheitszentralen im Dienstleistungssektor, Aufzugnotrufzentralen, Haus- und Notrufzentralen, Energie- und Netzleitstellen von Stadtwerken und Energieversorgern, Verkehrsleitstellen, Prozess- und Technikleitstellen, Monitoringstellen für Kommunikation und IT, Einsatzzentralen für Katastrophenschutz oder technische Hilfsdienste ...

Und jede dieser Zentralen und Leitstellen ist natürlich grundverschieden und hat vollkommen eigene Anforderungen, so wird es immer wieder nach vorne getragen. Oder etwa doch nicht? Wir wagen eine differenzierte Analyse:

- Der grundlegende Prozess ist immer ähnlich: Eine Information von außerhalb (Alarm, Störung, Meldung, Unfall, Notfall, technische Beeinträchtigung ...) muss schnell und qualifiziert bewertet und bearbeitet werden. Die richtigen Reaktionen und Maßnahmen sind zu erkennen, einzuleiten und zu disponieren.
- Wichtig dabei ist eine gute softwaretechnische Unterstützung mit automatisierten Workflowroutinen und lückenloser Dokumentation.
- Das Personal, eigen sowie extern, und deren Qualifikation kommen immer wieder zu kurz. Qualifikations- und regelmäßige Schulungsprogramme sind notwendig.
- Jede Leitstelle besteht aus folgenden Funktionsebenen:
 - ▶ Leitstellenfläche mit Disponenten und spezialisierten Arbeitsplätzen und -einrichtungen. Hier gelten die Regelungen für Arbeitsstätten und Ergonomie. Arbeitsplätze, Innenausbau, Klima, Lüftung etc. sind für menschliches Arbeiten auszulegen und auszustatten. In diesen Block lassen sich auch Sozialflächen einordnen.
 - ▶ Leitstellensystemtechnik. Dazu zählen heute IT-Systeme (Hardware, Server, Clients, Betriebssysteme, Software, Netz, Speichersysteme, Visualisierung/Video ...). IT-Systeme erfordern eine Betriebsumgebung, wie sie für Serverräume oder IT/Rechenzentren gilt. Die Entwicklung geht dahin, die Leitstellen-IT in bestehenden RZ-Infrastrukturen zu integrieren oder vorhandene Infrastruktur dafür mit zu nutzen.
- Für jede Leitstelle gilt die grundsätzliche Anforderung an Ausfallsicherheit und Verfügbarkeit. Eine Leitstelle muss rund um die Uhr alle sieben Tage die Woche das ganze Jahr hindurch sicher und unterbrechungsfrei laufen. Nicht nur die Menschen, auch die Technik.
- Daraus ergibt sich zwangsläufig:
 - ▶ Jede Leitstelle benötigt ein Sicherheitskonzept für Bau, Technik, und Organisation.
 - ▶ Jede Leitstelle bedingt ein Technik- und Verfügbarkeitskonzept. Dieses bestimmt die Anforderungen an die technische Infrastruktur und legt die konkrete Ausführung für Elektro, Klima, Lüftung etc. unter Berücksichtigung von Ausfall- und Redundanzprinzipien fest.
 - ▶ Heute dabei wichtiger denn je: Energieeffizienz der Technik und im Betrieb.
 - ▶ Jede Leitstelle verlangt nach einem IT-Konzept, das die Systemarchitektur der Leitstellen-IT beschreibt.
 - ▶ Leitstellen-IT-Systeme sind hochgradig komplex, und müssen die Anforderungen der Informationssicherheit gewährleisten.
 - ▶ In jeder Leitstelle wird mit personenbezogenen Daten gearbeitet. Oft ungeliebt, aber dennoch festzulegen und innerhalb der Leitstellen- und Kommunikationssysteme umzusetzen, sind die datenschutzrechtlichen Belange.

**Differenzierte Analyse****Stets gleiches Prinzip****Leitstellenfläche****Leitstellensystemtechnik****Ausfallsicherheit****Technische Infrastruktur****Personenbezug**

Umfassende Autarkie

- Alles zusammen mündet in ein Betriebskonzept, sowohl für die Sicherheitsabläufe als auch für die infrastrukturellen bzw. technischen Anforderungen.
- Für jede Leitstelle muss ein Notfall- und Ausfallkonzept vorliegen. Die Stichworte hier lauten Business Continuity (BCM) und Krisenmanagement.
- Über allem schwebt der Grundsatz von größtmöglicher Autarkie für jede Leitstelle: Autarkie bzgl. Standort und Lage mit möglichst wenigen Außenbeziehungen und -abhängigkeiten. Autarkie bzgl. Technik und Betrieb, sodass auch bei Ausfall von Strom oder anderen Medien der Betrieb weitergeführt werden kann. Und Autarkie bzgl. externen und internen Gefährdungen und Einflüssen.

Gleiche Ansätze

Wenn also demnächst wieder jemand auf die Einzigartigkeit seiner Leitstelle oder Zentrale pocht, dann klären Sie auf: So unterschiedlich die Einsatzarten auch sind, allen Zentralen liegen gleiche Ansätze für Konzeption, Planung, Errichtung und Betrieb zu Grunde. ::: **Peter Loibl** :::

SCHWERPUNKT SICHERHEITZENTRALEN UND LEITSTELLEN**EMPFEHLUNG**

Leitstellen neu oder modernisieren – der Weg zum Sicherheits- und Technikkonzept

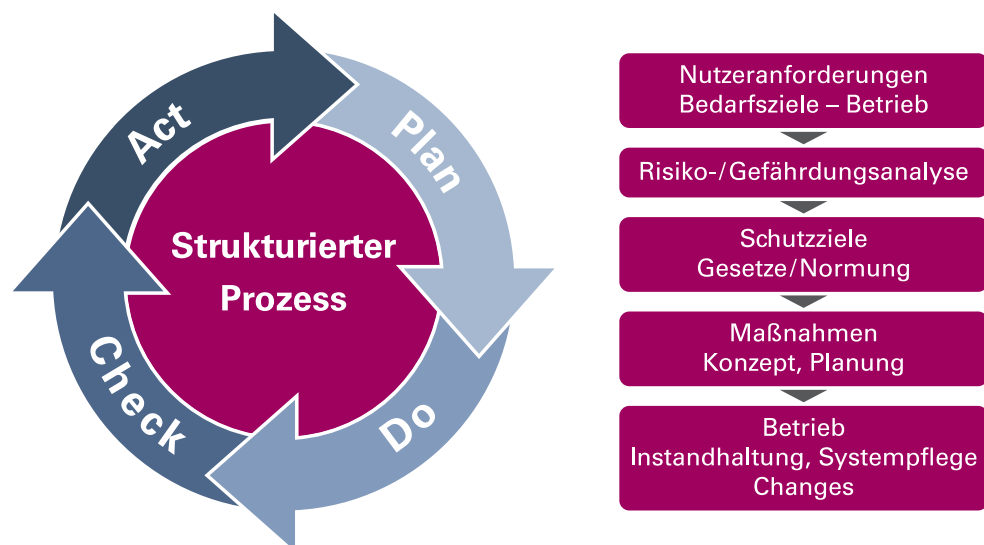
Wenn eine Leitstelle oder Sicherheitszentrale neu gebaut oder erneuert werden soll, sind die ersten Themen, die typischerweise aufgegriffen werden, oft folgende: Fläche, Arbeitsplatzanordnung und Raumeinrichtung (z. B. Farbe der Möbel, Bodenbelag etc.).

Immer wieder: falscher Ansatz

Der Sicherheits-Berater meint dazu: ganz falscher Ansatz. Die Schritte zu einem Sicherheits- und Technikkonzept für eine Leitstelle müssen anders angegangen werden:

Bewährt: P-D-C-A

1. Das Rad muss nicht neu erfunden werden. Security- oder Projektmanager kennen den grundlegenden Managementprozess **Plan – Do – Check – Act** (PDCA), der sich in der Projektarbeit vielfach bewährt hat:

**Ist-Analyse**

2. Am Beginn steht die Analyse der Ausgangssituation. Mit einer baulich-/technischen Ist-Erhebung werden die Grundlagen zur vorhandenen Leitstellensituation, Neubau-