

# FAQ

## NSL-Portal

# Siemens AG Smart Infrastructure

<b>Version:</b>	<b>1.1</b>
<b>Version gültig ab:</b>	<b>25.05.2022</b>
<b>Dokument gültig ab:</b>	<b>11.03.2022</b>

## Historie

Version	Kommentar	Name	Datum
0.1	Erstellung	NSL UM	17.01.2022
1.0	Veröffentlichung	NSL UM	11.03.2022
1.1	Ergänzung	NSL UM	25.05.2022

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. BETREIBER.....</b>	<b>5</b>
1.1 Welcher Internetbrowser soll genutzt werden? .....	5
1.2 Dies ist meine Erstanmeldung (Zugang noch nicht migriert). Was muss ich machen? .....	5
1.3 Ich habe meine Zugangsdaten vergessen / nicht bereit / funktionieren nicht 5	5
1.4 Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern.....	5
1.5 Was ist die Organisation?.....	5
1.6 Mein Betreiber Zugang wird migriert .....	5
1.7 Ich habe den Migrationsvorgang abgebrochen / nicht vervollständigt .....	6
1.8 Der Zugang wird nach Sicht auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterbrochen .....	6
1.9 Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner durchgeführten Migration (Neue Zugangsdaten).....	6
1.10 Ich erhalte keinen Anruf zur doppelten Authentifizierung.....	6
1.11 Keine Funktionen im Portal zur Nutzung verfügbar .....	6
1.12 Ich sehe nur ein Schutzobjekt im Online-Portal .....	6
1.13 Revision lässt sich nicht einlegen/speichern.....	7
1.14 Revision lässt sich nicht löschen.....	7
1.15 Revision lässt sich nicht verlängern .....	7
1.16 Freischaltcode funktioniert nicht .....	8
1.17 Wie lange bleibt die Verlinkung zum Servicepartner erhalten? .....	8
1.18 Ich kann den Freischaltcode / die Freigabe des Servicepartners nicht löschen? .....	8
1.19 Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern .....	8
1.20 Wieviel Vorlaufzeit benötigt die Freigabe/Einbindung oder Rücknahme von Schutzobjektes des Betreibers im Online-Portal des Servicepartners (Anwendung des Freischaltcode)?.....	8
1.21 Die Revisionsvariante „Konzession“ steht nicht zur Auswahl zur Verfügung? .....	9

<b>2.</b>	<b>SERVICEPARTNER .....</b>	<b>10</b>
2.1	Welcher Internetbrowser soll genutzt werden? .....	10
2.2	Verlinkung zur Registrierungsseite funktioniert nicht .....	10
2.3	Die Registrierungsseite lässt sich nicht absenden.....	10
2.4	Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner Registrierungs-Mail-Adresse 10	
2.5	Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner Registrierung .....	11
2.6	Meine Registrierung wurde abgelehnt.....	11
2.7	Ich habe meine Zugangsdaten vergessen / nicht bereit / funktionieren nicht 11	
2.8	Was ist die Organisation?.....	11
2.9	Keine Funktionen im Portal zur Nutzung verfügbar.....	11
2.10	Der Zugang wird nach Sicht auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterbrochen .....	12
2.11	Kein(e) Schutzobjekt(e) zu Übertragungseinrichtungen des/der Betreiber(s) selektierbar.....	12
2.12	Freischaltcode funktioniert nicht. ....	12
2.13	Revision lässt sich nicht einlegen/speichern.....	13
2.14	Revision lässt sich nicht löschen.....	13
2.15	Revision lässt sich nicht verlängern .....	13
2.16	Wie lange werden meine Daten gespeichert?.....	13
2.17	Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern .....	14
2.18	Wieviel Vorlaufzeit benötigt die Freigabe/Einbindung oder Rücknahme von Schutzobjektes des Betreibers im Online-Portal des Servicepartners (Anwendung des Freischaltcode)?.....	14
2.19	Die Revisionsvariante „Konzession“ steht nicht zur Auswahl zur Verfügung? .....	14
<b>3.</b>	<b>GLOSSAR.....</b>	<b>15</b>
<b>4.</b>	<b>ANSPRECHPARTNER .....</b>	<b>16</b>

## 1. BETREIBER

---

### 1.1 Welcher Internetbrowser soll genutzt werden?

Die Freigabe zur Nutzung der Online-Services basiert auf der jeweils aktuellen Version des **Chrome-Browsers**.

### 1.2 Dies ist meine Erstanmeldung (Zugang noch nicht migriert). Was muss ich machen?

Bitte halten Sie Ihrer Daten aus der Erstinformation zum Siemens NSL-Portal bereit. Enthalten sind Ihre Zugangsdaten, die sich aus der *Organisation* (immer „Betreiber“), Ihrem *Benutzernamen* (Melder-ID) und dem individuellem *Passwort* zusammensetzen.

### 1.3 Ich habe meine Zugangsdaten vergessen / nicht bereit / funktionieren nicht

Nutzen Sie hierfür die Funktion *Loginprobleme?* auf der NSL-Portal Startseite.

### 1.4 Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern

Dies ist in Eigenverantwortung nicht möglich. Nutzen Sie hierfür den direkten Kontakt zur Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

### 1.5 Was ist die Organisation?

Die Organisation ist ein Zuordnungskriterium zur Anmeldung am Online-Portal der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

**Altzugang** (vor der Migration): immer **Betreiber**

**Neuzugang** (nach der Migration): **Konzessionskürzel** – z. B. FWD

### 1.6 Mein Betreiber Zugang wird migriert

Zur Optimierung der durch Siemens bereitgestellten Dienstleistungen erfolgt eine stetige Weiterentwicklung aller zur Verfügung gestellten Inhalte.

Aus diesem Hintergrund ist es erforderlich den bisherigen Zugang zur Onlineplattform zu migrieren.

## **1.7 Ich habe den Migrationsvorgang abgebrochen / nicht vervollständigt**

Der Migrationsvorgang startet neu, wenn Sie sich erneut am Portal anmelden.

## **1.8 Der Zugang wird nach Sicht auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterbrochen**

Zur Nutzung des NSL Online-Portals ist die Zustimmung zu den jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Onlinedienste obligatorisch. Bitte bestätigen Sie die Annahme der Bedingungen im Online-Portal. Diese stehen während der Bestätigung zum zusätzlichen Download bereit.

## **1.9 Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner durchgeführten Migration (Neue Zugangsdaten)**

- Bitte überprüfen Sie Ihren Spamordner.
- Die Zustellung verzögert sich temporär.
- Es liegt ein Fehler in der erfassten Mail-Adresse vor; bitte kontaktieren Sie die den Online Support.

## **1.10 Ich erhalte keinen Anruf zur doppelten Authentifizierung**

- Der Anruf verzögert sich temporär.
- Es liegt ein Fehler in der erfassten Rufnummer vor; bitte kontaktieren Sie den Online Support.

## **1.11 Keine Funktionen im Portal zur Nutzung verfügbar**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Ihnen wurde nicht ausreichende Rechte oder ein falsches Nutzerprofil zugeteilt; bitte kontaktieren Sie den Online Support.

## **1.12 Ich sehe nur ein Schutzobjekt im Online-Portal**

In der aktuell freigegebenen Variante des Online-Portals der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erfolgt die Darstellung des gesamten Portalzuganges auf Basis des Schutzobjektes; dies bedeutet, dass je Schutzobjekt ein eigenständiger Portalzugang erforderlich ist bzw. Ihnen bereitgestellt wurde.

Basis des Zuganges ist die jeweilige Meldestellen-ID.

### **1.13 Revision lässt sich nicht einlegen/speichern**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Das selektierte Schutzobjekt hat keine Revisionsfreigabe (Abstimmung mit Betreiber oder Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erforderlich).
- Das Schutzobjekt wurde durch bereits in Revision genommen.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.

### **1.14 Revision lässt sich nicht löschen**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Ein oder mehrere Meldelinien befinden sich „in Auslösung“ (Status: nicht klar); eine Korrektur des Zustandes auf „in Ruhe“ (Status: klar) ist erforderlich.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor. Eine erneute Revisionslöschung ist erforderlich. Bei einem wiederholten Fehler ist der Kontakt zur Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erforderlich.

### **1.15 Revision lässt sich nicht verlängern**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Die max. Revisionszeit wurde erreicht.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.

### 1.16 Freischaltcode funktioniert nicht

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Der Freischaltcode ist abgelaufen (Frist zur Nutzung nach Bereitstellung überschritten; max. Laufzeit zwischen Erzeugung und Nutzung 30 Tage).
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.
- Erzeugen Sie einen neuen Freischaltcode.

### 1.17 Wie lange bleibt die Verlinkung zum Servicepartner erhalten?

Die Verlinkung zwischen dem Betreiber Schutzobjekt und dem Servicepartner ist uneingeschränkt, bis auf Widerruf (durch den Betreiber), gültig.

### 1.18 Ich kann den Freischaltcode / die Freigabe des Servicepartners nicht löschen?

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Es besteht eine **aktive** Revision.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor. Führen Sie die Rücknahme erneut durch.

### 1.19 Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern

Dies ist in Eigenverantwortung nicht möglich. Nutzen Sie hierfür den direkten Kontakt zur Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

### 1.20 Wieviel Vorlaufzeit benötigt die Freigabe/Einbindung oder Rücknahme von Schutzobjektes des Betreibers im Online-Portal des Servicepartners (Anwendung des Freischaltcode)?

Für die Schaffung der Verlinkung bzw. Rücknahme ist keine Vorlaufzeit erforderlich. Mit Einbindung des erhaltenen Freischaltcodes im Online-Portal des Servicepartners erfolgt eine unmittelbare Übernahme und Verlinkung der Daten zum Schutzobjekt des Betreibers. Gleiches gilt für die Rücknahme der Verlinkung.



### **1.21 Die Revisionsvariante „Konzession“ steht nicht zur Auswahl zur Verfügung?**

Die Freigabe zur Revisionseinlegung für Alarmmeldungen zum Hilfeleister (Feuerwehr oder Polizei) wurde durch den zuständigen Hilfeleister nicht freigegeben. Eine Revision ist beim zuständigen Hilfeleister anzufragen.

## **2. SERVICEPARTNER**

---

### **2.1 Welcher Internetbrowser soll genutzt werden?**

Die Freigabe zur Nutzung der Online-Services basiert auf der jeweils aktuellen Version des **Chrome-Browsers**.

### **2.2 Verlinkung zur Registrierungsseite funktioniert nicht**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Es handelt sich um ein lokales Problem (z. B. Rechtefreigabe).
- Es handelt sich um eine temporäre Störung der Erreichbarkeit des Online-Portals (erneuter Versuch später erforderlich).

### **2.3 Die Registrierungsseite lässt sich nicht absenden**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Es wurden nicht alle Inhalte wie gefordert angegeben (Pflichtfelder).
- Es handelt sich um eine temporäre Störung der Erreichbarkeit des Online-Portals (erneuter Versuch später erforderlich).

### **2.4 Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner Registrierungs-Mail-Adresse**

- Bitte überprüfen Sie Ihren Spamordner.
- Die Zustellung verzögert sich temporär.
- Es liegt ein Fehler in der erfassten Mail-Adresse im Registrierungsformular vor; bitte führen Sie eine erneute Registrierung durch.
- Es wurde eine andere Mail-Adresse genutzt (z. B. ein Firmenaccount); bitte klären Sie die Verantwortung dieses Mail-Accounts; lassen Sie sich die Bestätigungsmail der E-Mailadresse intern zuleiten.

## **2.5 Ich erhalte keine Mail zur Bestätigung meiner Registrierung**

- Bitte prüfen Sie Ihren Spamordner.
- Ihre Registrierungsanfrage wurde abgelehnt; bitte prüfen Sie Ihren Spamordner
- Die Bearbeitung der Freigabe verzögert sich temporär (Regelbearbeitung 1-3 Werktage).
- Durch die Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erfolgte eine Rückfrage zur Registrierung; bitte prüfen Sie Ihren Spamordner.
- Durch die Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erfolgte eine **telefonische** Rückfrage zur Registrierung; diese wurde bisher nicht beantwortet.

## **2.6 Meine Registrierung wurde abgelehnt**

- Es liegt zu den übermittelten Daten bereits eine Registrierung vor.
- Die übermittelten Daten waren falsch oder unvollständig.
- Die übermittelten Daten entsprechen keiner Registrierung eines Geschäftspartners (Servicepartner) der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle
- Die übermittelten Daten entsprechen keiner Firmenregistrierung eines Geschäftspartners (Servicepartners) der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle (z. B. Registrierung auf Ebene des Mitarbeiters des Geschäftspartners).
- Auf Grundlage der Übermittelten Daten erfolgte eine Rückfrage durch die Siemens Notruf- und Serviceleitstelle; diese wurde nicht beantwortet.

## **2.7 Ich habe meine Zugangsdaten vergessen / nicht bereit / funktionieren nicht**

Nutzen Sie hierfür die Funktion *Loginprobleme?* auf der NSL-Portal Startseite.

## **2.8 Was ist die Organisation?**

Die Organisation ist ein Zuordnungskriterium zur Anmeldung am Online-Portal der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

## **2.9 Keine Funktionen im Portal zur Nutzung verfügbar**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Ihnen wurde nicht ausreichende Rechte oder ein falsches Nutzerprofil zugeteilt; bitte kontaktieren Sie die Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

## **2.10 Der Zugang wird nach Sicht auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterbrochen**

Zur Nutzung des NSL Online-Portals ist die Zustimmung zu den jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Onlinedienste obligatorisch. Bitte bestätigen Sie die Annahme der Bedingungen im Online-Portal. Diese stehen während der Bestätigung zum zusätzlichen Download bereit.

## **2.11 Kein(e) Schutzobjekt(e) zu Übertragungseinrichtungen des/der Betreiber(s) selektierbar**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Der Betreiber des Schutzobjektes hat Ihnen bisher keinen Freischaltcode zur Verlinkung übermittelt.
- Sie haben den übermittelten Freischaltcode des/der Betreiber(s) nicht erfolgreich in Ihrem Portal-Zugang eingebunden.
- Der Betreiber des/der Schutzobjekte(s) hat den Freischaltcode (Freigabe Schutzobjekt) widerrufen.
- Temporäre Störung in der Bereitstellung der Daten.

## **2.12 Freischaltcode funktioniert nicht.**

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Der Freischaltcode wurden durch den Betreiber der Übertragungseinrichtung deaktiviert.
- Der Freischaltcode ist abgelaufen (Frist zur Nutzung nach Bereitstellung überschritten; max. Laufzeit zwischen Erzeugung und Nutzung 30 Tage).
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.

### 2.13 Revision lässt sich nicht einlegen/speichern

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Das selektierte Schutzobjekt hat keine Revisionsfreigabe (Abstimmung mit Betreiber oder Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erforderlich).
- Das Schutzobjekt wurde durch bereits in Revision genommen.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.

### 2.14 Revision lässt sich nicht löschen

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Ein oder mehrere Meldelinien befinden sich „in Auslösung“ (Status: nicht klar); eine Korrektur des Zustandes auf „in Ruhe“ (Status: klar) ist erforderlich.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor. Eine erneute Revisionslöschung ist erforderlich. Bei einem wiederholten Fehler ist der Kontakt zur Siemens Notruf- und Serviceleitstelle erforderlich.

### 2.15 Revision lässt sich nicht verlängern

- Es wird nicht der Chrome-Browser genutzt.
- Es wird nicht die aktuelle Version des Chrome-Browsers genutzt.
- Temporäre Dateieinträge oder falsche oder fehlerhafte Cookies im Chrome-Browser behindern die Verarbeitung der Seite; bitte löschen Sie alle temporären Einträge und Cookies im Chrome-Browser.
- Die max. Revisionszeit wurde erreicht.
- Es liegt ein temporärer Fehler vor.

### 2.16 Wie lange werden meine Daten gespeichert?

- Die für die Nutzung des Online-Portals erforderlichen Daten werden bis zur Löschung des Zuganges gespeichert.
- Die durch die Nutzung des Online-Zuganges entstandenen Bewegungsdaten (z. B. Protokolldaten) werden entsprechend der gültigen Regelungen und Normen vorgehalten und archiviert.

## **2.17 Ich möchte meine Rufnummer für die Authentifizierung 2 ändern**

Dies ist in Eigenverantwortung nicht möglich. Nutzen Sie hierfür den direkten Kontakt zur Siemens Notruf- und Serviceleitstelle.

## **2.18 Wieviel Vorlaufzeit benötigt die Freigabe/Einbindung oder Rücknahme von Schutzobjektes des Betreibers im Online-Portal des Servicepartners (Anwendung des Freischaltcode)?**

Für die Schaffung der Verlinkung bzw. Rücknahme ist keine Vorlaufzeit erforderlich. Mit Einbindung des erhaltenen Freischaltcodes im Online-Portal des Servicepartners erfolgt eine unmittelbare Übernahme und Verlinkung der Daten zum Schutzobjekt des Betreibers. Gleiches gilt für die Rücknahme der Verlinkung.

## **2.19 Die Revisionsvariante „Konzession“ steht nicht zur Auswahl zur Verfügung?**

Die Freigabe zur Revisionseinlegung für Alarmmeldungen zum Hilfeleister (Feuerwehr oder Polizei) wurde durch den zuständigen Hilfeleister nicht freigegeben. Eine Revision ist beim zuständigen Hilfeleister anzufragen.

### 3. GLOSSAR

---

<b>Abkürzung</b>	<b>Langform</b>	<b>Erläuterung</b>
HL	Hilfeleister	Feuerwehr / Polizei
	Freischaltcode	Verlinkungs-ID (Schlüssel) zur Freigabe von Übertragungseinrichtungen an Dritte
NSL	Siemens Notruf- und Serviceleitstelle	

## **4. ANSPRECHPARTNER**

---

Sie erreichen die Portal Hotline der Siemens Notruf- und Serviceleitstelle, während der üblichen Geschäftszeiten, unter nachfolgender Rufnummer:

+49 (201) 3615 2540

Bitte halten Sie Ihre Anmeldedaten und Kontaktdaten bereit.