

Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) Teil 3: Abläufe und Anforderungen an den Betrieb

Monitoring and alarm receiving centre – Part 3: Procedures and requirements for operation

Centre de contrôle et de réception d'alarme – Partie 3: Procédures et exigences de fonctionnement

Hinweis:

Aufgrund von Stellungnahmen kann die endgültige Fassung dieser ÖVE/ÖNORM vom vorliegenden Entwurf abweichen. Stellungnahmen (schriftlich) bis 2009-09-15 an den OVE.

Medieninhaber und Hersteller:

OVE Österreichischer Verband für Elektrotechnik
Austrian Standards Institute

ICS 13.320

Copyright © OVE/Austrian Standards Institute – 2009.

Alle Rechte vorbehalten! Nachdruck oder Vervielfältigung, Aufnahme auf oder in sonstige Medien oder Datenträger nur mit Zustimmung gestattet!

Ident (IDT) mit prEN 50518-3:2009

Verkauf von in- und ausländischen Normen und technischen Regelwerken durch

Austrian Standards Institute
Heinestraße 38, 1020 Wien
E-Mail: sales@as-plus.at
Internet: <http://www.as-plus.at>
24-Stunden-Webshop: www.as-plus.at/shop
Tel.: +43 1 213 00-444
Fax: +43 1 213 00-818

zuständig OVE/ON-Komitee
TK IT-EG
Informationstechnik, Telekommunikation und
Elektronik

Alle Regelwerke für die Elektrotechnik auch erhältlich bei
OVE Österreichischer Verband für Elektrotechnik
Eschenbachgasse 9, 1010 Wien
E-Mail: verkauf@ove.at
Internet: <http://www.ove.at>
Tel.: +43 1 587 63 73
Fax: +43 1 586 74 08

Erläuterungen zum Entwurf

Der von CENELEC TC 79 ausgearbeitete Entwurf zu einer Europäischen Norm **EN 50518-3:2009** wurde den CENELEC-Mitgliedern zur Abstimmung vorgelegt. Im Falle eines positiven Abstimmungsergebnisses im Sinne der CEN/CENELEC-Regeln wird dieser Entwurf zu einer EN führen.

Wie alle Mitgliedsorganisationen von CENELEC ist der OVE grundsätzlich verpflichtet, Europäische Normen in das nationale Normenwerk zu übernehmen und entgegenstehende Normen zurückzuziehen.

Der OVE legt hiermit diesen Entwurf eines europäischen Normungsdokumentes der Öffentlichkeit zur Information und Stellungnahme als ÖVE/ÖNORM-Entwurf vor.

Interessenten können das gegenständliche Dokument beim Österreichischen Verband für Elektrotechnik beziehen bzw. in den Text Einsicht nehmen.

EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE

ENTWURF
prEN 50518-3

Juni 2009

ICS 13.320

Deutsche Fassung

**Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) -
Teil 3: Abläufe und Anforderungen an den Betrieb**

Monitoring and alarm receiving centre -
Part 3: Procedures and requirements for
operation

Centre de contrôle et de réception
d'alarme -
Partie 3: Procédures et exigences de
fonctionnement

Dieser Entwurf für eine Europäische Norm wird den CENELEC-Mitgliedern zur CENELEC-Umfrage vorgelegt.
CENELEC Termin: 2009-11-13.

Er wurde von CLC/TC 79 erstellt.

Wenn aus diesem Entwurf eine Europäische Norm wird, sind die 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 CENELEC in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch) erstellt. Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CENELEC-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Zentralsekretariat mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

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

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.

CENELEC

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

Zentralsekretariat: Avenue Marnix 17, B - 1000 Brüssel

© 2009 CENELEC - Alle Rechte der Verwertung, gleich in welcher Form und in welchem Verfahren, sind weltweit den Mitgliedern von CENELEC vorbehalten.

Projekt: 21893

Ref. Nr. prEN 50518-3:2009 D

1

Vorwort

2 Dieser Entwurf einer Europäischen Norm wurde vom Technischen Komitee CENELEC/TC 79
3 „Alarmanlagen“ ausgearbeitet. Er wird der CENELEC-Umfrage unterworfen.

4 EN 50518 wird unter dem allgemeinen Titel „*Notruf- und Serviceleitstellen (NSL)*“ folgende Teile
5 enthalten:

- 6 – Teil 1 ¹⁾ Örtliche und bauliche Anforderungen;
- 7 – Teil 2 ¹⁾ Anforderungen an die technische Ausrüstung;
- 8 – Teil 3 ¹⁾ Abläufe und Anforderungen an den Betrieb.

9

1) Im Entwurfsstadium.

10	Inhalt	
11	Einleitung	4
12	1 Anwendungsbereich	5
13	2 Normative Verweisungen	5
14	3 Begriffe und Abkürzungen	5
15	3.1 Begriffe	5
16	3.2 Abkürzungen	6
17	4 Personelle Besetzung	6
18	4.1 Allgemeines	6
19	4.2 Sicherheitscreening und Sicherheitsüberprüfung	6
20	4.3 Ausbildung	6
21	4.4 Rauchen	6
22	5 Betriebsabläufe	7
23	5.1 Allgemeines	7
24	5.2 Prüfungen	7
25	5.3 Zutritt zur AES und Verlassen der AES	7
26	5.4 Datenbank-Verwaltung	7
27	5.5 Kontinuierlicher Geschäftsbetrieb und Notfälle	7
28	5.6 Aufzeichnungen	8
29	5.7 Evakuierungsverfahren	8
30	5.8 Bearbeitung von Meldungen	8
31	6 Audit	9
32	7 Beschwerdeverfahren	9
33	8 Daten	9
34	8.1 Allgemeines	9
35	8.2 Kundendaten	9
36	8.3 Speicherung von Daten	9
37	8.4 Löschung von Daten	10
38	8.5 Aufzeichnungen	10
39	Literaturhinweis	11
40		

41 Einleitung

42 Diese Europäische Norm ist für alle Notruf- und Serviceleitstellen anwendbar, welche Signale überwa-
43 chen, empfangen und verarbeiten, die eine umgehende Reaktion erfordern.

44 Die Abkürzung NSL beschreibt den vollständigen funktionalen Anwendungsbereich einer Notruf und
45 Service-Leitstelle. In allen vorhandenen Normen der EN 50131 Reihe, die unter CLC/TC 79
46 „Alarmanlagen“ veröffentlicht sind, wird die Abkürzung AES verwendet. Um Unklarheiten zu
47 vermeiden und um eine Eindeutigkeit in der Terminologie zu erreichen, wird die Abkürzung AES
48 innerhalb dieser Norm weiterverwendet und ist mit NSL gleichzusetzen.

49 Anforderungen, die von nationalen Behörden erlassen werden um die nationale Sicherheit zu regeln,
50 bleiben von dieser Norm unberührt. Inhalte von geregelten (inter-)nationalen Vorschriften, die sich mit
51 anderen Versorgungsleistungen beschäftigen (z. B. Wasser, Abwasser, Öl- und/oder Gasversorgung
52 und Energie-/Stromversorgung), können von dieser Norm nicht beeinflusst werden.

53 1 Anwendungsbereich

54 Dieser Teil der EN 50518 legt die mindest notwendigen Abläufe und die Mindestanforderungen an den
55 Betrieb einer AES fest.

56 2 Normative Verweisungen

57 Die folgenden zitierten Dokumente sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei
58 datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt
59 die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

60 EN 15602:2008, *Sicherheitsdienstleister/Sicherungsdienstleister – Terminologie*

61 EN 45011:1998, *Allgemeine Anforderungen an Stellen, die Produktzertifizierungssysteme betreiben*
62 (ISO/IEC Guide 65:1996)

63 EN 50518-1:200X ²⁾, *Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) – Teil 1: Örtliche und bauliche*
64 *Anforderungen*

65 EN 50518-2:200X ²⁾, *Notruf- und Serviceleitstellen (NSL) – Teil 2: Anforderung an die technische*
66 *Ausrüstung*

67 EN ISO/IEC 17020:2004, *Allgemeine Kriterien für den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die*
68 *Inspektionen durchführen* (ISO/IEC 17020:1998)

69 3 Begriffe und Abkürzungen

70 3.1 Begriffe

71 Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach EN 50518-1 und EN 50518-2 und die
72 folgenden Begriffe.

73 3.1.1

74 Alarmverifizierung

75 Verfahren, um zusätzlich zum gemeldeten Alarm Informationen bereitzustellen, welche die
76 Wahrscheinlichkeit erkennen lassen, dass ein echter Alarm aufgetreten ist

77 3.1.2

78 Löschung von Daten

79 Methode zum software-basierten Überschreiben von Daten in einer Weise, dass alle elektronischen
80 Daten, die auf einer Festplatte oder irgendeinem anderen digitalen Speichermedium vorhanden sind,
81 komplett zerstört werden

82 3.1.3

83 gemeldeter Alarm

84 Alarm-Zustand, der an eine Alarmübertragungsanlage übergeben wurde

85 3.1.4

86 Sicherheitsscreening

87 Prozess der Überprüfung der früheren Tätigkeit und des Umfeldes von und potentiellen

88 [EN 15602:2008, 2.2.6]

89 3.1.5

90 Sicherheitsüberprüfung

91 Überprüfung des polizeilichen Führungszeugnisses der Mitarbeiter und potentiellen Mitarbeiter durch
92 die nationale Behörde

93 [EN 15602:2008, 2.2.7]

2) Im Entwurfsstadium.