

© Copyright SEK. Reproduction in any form without permission is prohibited.

## **Larmcentraler –**

### **Del 3: Fordringar på rutiner och drift**

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

Som svensk standard gäller europastandarden EN 50518-3:2011. Den svenska standarden innehåller den officiella engelska språkversionen av EN 50518-3:2011.

---

ICS 13.320

---

Denna standard är fastställd av SEK Svensk Elstandard, som också kan lämna upplysningar om **sakinnehållet** i standarden.  
Postadress: SEK, Box 1284, 164 29 KISTA  
Telefon: 08 - 444 14 00. Telefax: 08 - 444 14 30  
E-post: [sek@elstandard.se](mailto:sek@elstandard.se). Internet: [www.elstandard.se](http://www.elstandard.se)

---

### *Standarder underlättar utvecklingen och höjer elsäkerheten*

Det finns många fördelar med att ha gemensamma tekniska regler för bl a säkerhet, prestanda, dokumentation, utförande och skötsel av elprodukter, elanläggningar och metoder. Genom att utforma sådana standarder blir säkerhetskraven tydliga och utvecklingskostnaderna rimliga samtidigt som marknadens acceptans för produkten eller tjänsten ökar.

Många standarder inom elområdet beskriver tekniska lösningar och metoder som åstadkommer den elsäkerhet som föreskrivs av svenska myndigheter och av EU.

### *SEK är Sveriges röst i standardiseringsarbetet inom elområdet*

SEK Svensk Elstandard svarar för standardiseringen inom elområdet i Sverige och samordnar svensk medverkan i internationell och europeisk standardisering. SEK är en ideell organisation med frivilligt deltagande från svenska myndigheter, företag och organisationer som vill medverka till och påverka utformningen av tekniska regler inom elektrotekniken.

SEK samordnar svenska intressenters medverkan i SEKs tekniska kommittéer och stödjer svenska experters medverkan i internationella och europeiska projekt.

### *Stora delar av arbetet sker internationellt*

Utformningen av standarder sker i allt väsentligt i internationellt och europeiskt samarbete. SEK är svensk nationalkommitté av International Electrotechnical Commission (IEC) och Comité Européen de Normalisation Electrotechnique (CENELEC).

Standardiseringsarbetet inom SEK är organiserat i referensgrupper bestående av ett antal tekniska kommittéer som speglar hur arbetet inom IEC och CENELEC är organiserat.

Arbetet i de tekniska kommittéerna är öppet för alla svenska organisationer, företag, institutioner, myndigheter och statliga verk. Den årliga avgiften för deltagandet och intäkter från försäljning finansierar SEKs standardiseringsverksamhet och medlemsavgift till IEC och CENELEC.

### *Var med och påverka!*

Den som deltar i SEKs tekniska kommittéarbete har möjlighet att påverka framtida standarder och får tidig tillgång till information och dokumentation om utvecklingen inom sitt teknikområde. Arbetet och kontakterna med kollegor, kunder och konkurrenter kan gynnsamt påverka enskilda företags affärsutveckling och bidrar till deltagarnas egen kompetensutveckling.

Du som vill dra nytta av dessa möjligheter är välkommen att kontakta SEKs kansli för mer information.

### **SEK Svensk Elstandard**

Box 1284  
164 29 Kista  
Tel 08-444 14 00  
[www.elstandard.se](http://www.elstandard.se)

**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

Alarmempfangsstelle -  
Teil 3: Abläufe und Anforderungen an den  
Betrieb

This European Standard was approved by CENELEC on 2011-01-02. CENELEC members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration.

Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the Central Secretariat or to any CENELEC member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CENELEC member into its own language and notified to the Central Secretariat has the same status as the official versions.

CENELEC members are the national electrotechnical committees of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, the Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, the Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and the United Kingdom.

**CENELEC**

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

**Management Centre: Avenue Marnix 17, B - 1000 Brussels**

## Foreword

This European Standard was prepared by the Technical Committee CENELEC TC 79, Alarm systems.

The text of the draft was submitted to the formal vote and was approved by CENELEC as EN 50518-3 on 2011-01-02.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. CEN and CENELEC shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

The following dates were fixed:

- latest date by which the EN has to be implemented  
at national level by publication of an identical  
national standard or by endorsement (dop) 2012-01-02
- latest date by which the national standards conflicting  
with the EN have to be withdrawn (dow) 2014-01-02

EN 50518 consists of the following parts, under the generic title “*Monitoring and alarm receiving centre*”:

- Part 1: Location and construction requirements;
- Part 2: Technical requirements;
- Part 3: Procedures and requirements for operation.

## Contents

|                                                     | Page      |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introduction.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>1 Scope .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>2 Normative references .....</b>                 | <b>5</b>  |
| <b>3 Terms, definitions and abbreviations .....</b> | <b>5</b>  |
| 3.1 Terms and definitions .....                     | 5         |
| 3.2 Abbreviations .....                             | 6         |
| <b>4 Staffing.....</b>                              | <b>6</b>  |
| 4.1 General .....                                   | 6         |
| 4.2 Security screening and vetting .....            | 6         |
| 4.3 Training.....                                   | 6         |
| <b>5 Operating procedures .....</b>                 | <b>6</b>  |
| 5.1 General .....                                   | 6         |
| 5.2 Testing .....                                   | 6         |
| 5.3 Entry to and exit from the ARC.....             | 7         |
| 5.4 Database management .....                       | 7         |
| 5.5 Operational continuity and emergencies .....    | 7         |
| 5.6 Evacuation procedures.....                      | 8         |
| 5.7 Signal handling .....                           | 8         |
| <b>6 Audit.....</b>                                 | <b>9</b>  |
| <b>7 Complaints procedure.....</b>                  | <b>9</b>  |
| <b>8 Data .....</b>                                 | <b>9</b>  |
| 8.1 General .....                                   | 9         |
| 8.2 Client data.....                                | 9         |
| 8.3 Data storage .....                              | 9         |
| 8.4 Data disposal.....                              | 9         |
| 8.5 Logs .....                                      | 9         |
| <b>Bibliography .....</b>                           | <b>10</b> |

## Introduction

This European Standard applies to all Monitoring and Alarm Receiving Centres (MARC's) that monitor and/or receive and/or process signals that require an emergency response.

In all existing EN 50131 series accomplished under CLC/TC 79, Alarm systems, the abbreviation ARC is used. To avoid confusion and to achieve consistency in terminology the abbreviation ARC will be used throughout this European Standard, where MARC is equivalent for ARC.

It is noted that this European Standard cannot supersede any legislative requirements deemed necessary by a National Government to control the security sector on a national basis. This standard cannot interfere with items that are regulated by (inter)national regulations concerning external services (e.g. water, waste water, fuel supplies, gas, oil and mains power supplies).

## 1 Scope

This part of EN 50518 specifies the minimum procedures and requirements for the operation of an ARC.

## 2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

|                  |      |                                                                                                          |
|------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EN 15713         |      | Secure destruction of confidential material – Code of practice                                           |
| EN 45011         |      | General requirements for bodies operating product certification systems (ISO/IEC Guide 65:1996)          |
| EN 50518-1       | 2010 | Monitoring and alarm receiving centre –<br>Part 1: Location and construction requirements                |
| EN 50518-2       | 2010 | Monitoring and alarm receiving centre –<br>Part 2: Technical requirements                                |
| EN ISO/IEC 17020 |      | General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection (ISO/IEC 17020:1998) |