

Centro de supervisión y recepción de alarmas

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 108 *Seguridad física y electrónica. Sistemas de protección y alarma*, cuya secretaría desempeña AES.



EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 50518

UNE-EN 50518

Centro de supervisión y recepción de alarmas

Monitoring and Alarm Receiving Centre.

Centre de contrôle et de réception d'alarme.

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 50518:2019.

Esta norma anulará y sustituirá a las Normas UNE-EN 50518-1:2014, UNE-EN 50518-2:2014 y UNE-EN 50518-3:2013 antes de 2022-02-07.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-EN 50518

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo europeo	8
0 Introducción	9
1 Objeto y campo de aplicación	10
2 Normas para consulta	11
3 Términos, definiciones y abreviaturas.....	12
3.1 Términos y definiciones.....	12
3.2 Abreviaturas.....	17
4 Planificación	17
4.1 Categorización.....	17
4.2 Elección de la ubicación	18
5 Construcción – Estructura del centro de recepción de alarmas (ARC)	18
5.1 Generalidades	18
5.2 Muros, suelo y techo – Resistencia frente a ataques físicos	18
5.2.1 Categoría I	18
5.2.2 Categoría II	19
5.3 Puertas perimetrales – Resistencia frente a ataques físicos y con balas	19
5.4 Zonas acristaladas	19
5.4.1 Categoría I	19
5.4.2 Categoría II	19
5.5 Resistencia frente a incendios y humo	20
5.6 Protección contra el impacto de rayos	20
5.7 Aperturas.....	20
5.7.1 Generalidades	20
5.7.2 Punto de acceso al centro de recepción de alarmas (ARC).....	20
5.7.3 Entrada de emergencia.....	21
5.7.4 Salida(s) de emergencia.....	21
5.7.5 Ventilación	21
5.7.6 Puntos de entrada y salida de servicios	22
5.7.7 Ventanilla o tolva de transferencia.....	22
5.8 Ubicación del equipo de procesamiento de datos.....	22
5.8.1 Categoría I	22
5.8.2 Categoría II	24
5.9 Cables de comunicación	25
5.9.1 Categoría I	25
5.9.2 Categoría II	25
5.10 Instalaciones.....	25
5.10.1 Categoría I	25
5.10.2 Categoría II	25
6 Sistemas de alarma del centro de recepción de alarmas (ARC).....	25
6.1 Categoría I	25
6.1.1 Generalidades	25
6.1.2 Ataque externo.....	26
6.1.3 Áreas acristaladas.....	26
6.1.4 Incendios.....	26
6.1.5 Entrada/salida	26
6.1.6 Gas.....	26

6.1.7	Atraco.....	27
6.1.8	Supervisión de la seguridad.....	27
6.1.9	Mensajes de los sistemas de alarma del centro de recepción de alarmas (ARC)	27
6.1.10	Sistema de videovigilancia.....	27
6.2	Categoría II	27
7	Fuentes de alimentación eléctrica	28
7.1	Alimentación de la red eléctrica.....	28
7.2	Fuentes de alimentación de reserva	28
7.2.1	Generalidades	28
7.2.2	Sistema de alimentación ininterrumpida (SAI).....	28
7.2.3	Generadores de reserva	29
8	Sistema de gestión de alarmas	29
8.1	Generalidades	29
8.2	Sincronización temporal del equipo	31
8.3	Grabación y registro de eventos	31
8.4	Almacenamiento de datos maestros	31
9	Funcionamiento del centro de recepción de alarmas (ARC)	32
9.1	Procedimientos. Generalidades.....	32
9.1.1	Generalidades	32
9.1.2	Creación, modificación y cancelación de servicios o cuentas de clientes	32
9.1.3	Tratamiento de los mensajes.....	32
9.1.4	Comunicación con los servicios de respuesta	32
9.1.5	Servicios individuales prestados por el centro de recepción de alarmas (ARC)	32
9.1.6	Verificación de la alarma	33
9.1.7	Aumento inesperado de las señales de alarma.....	33
9.1.8	Fallos en la vía de transmisión de alarmas	33
9.1.9	Controles para mantener la calidad del servicio.....	33
9.1.10	Instalación, mantenimiento, protección, retirada y reutilización de los bienes bajo el control del centro de recepción de alarmas (ARC)	33
9.1.11	Vigilancia y pruebas del equipo.....	33
9.1.12	Procedimientos y notificación de fallos	34
9.1.13	Gestión de la información.....	35
9.1.14	Copia de seguridad de los datos.....	35
9.1.15	Confidencialidad y clasificación de la información	35
9.1.16	Relaciones con proveedores esenciales.....	35
9.1.17	Procedimientos administrativos.....	36
9.1.18	Acceso físico	36
9.1.19	Acceso remoto.....	36
9.1.20	Continuidad de las operaciones y emergencias.....	36
9.1.22	Entrada de emergencia.....	37
9.1.23	Indicadores clave del rendimiento.....	37
9.2	Criterios de rendimiento – Gestión de mensajes.....	37
10	Principios generales, liderazgo, gobernanza, gestión y personal	37
10.1	Generalidades	37
10.2	Gobernanza y estrategia	38
10.3	Configuración jurídica y operativa	38
10.4	Sistema de gestión	38
10.5	Dotación de personal	40
10.5.1	Generalidades	40
10.5.2	Control de seguridad e investigación de antecedentes penales	40

10.5.3	Formación.....	40
Anexo A (Informativo)	Disposición típica de un centro de recepción de alarmas (ARC) de categoría I	41
Anexo B (Informativo)	Consideraciones técnicas y de seguridad del acceso remoto a los datos del centro de recepción de alarmas (ARC).....	42
B.1	Generalidades	42
B.2	Niveles de acceso	42
B.3	Acceso al sistema.....	42
B.4	Autorización para las instalaciones	42
B.4.1	Generalidades	42
B.4.2	Modo lectura.....	43
B.4.3	Edición.....	43
B.4.4	Creación de un nuevo registro	43
B.4.5	Confirmación de los cambios realizados.....	43
B.5	Ensayos de los sistemas.....	43
B.6	Gestión de contraseñas	44
Anexo C (Informativo)	Requisitos del sistema de gestión de alarmas.....	45
C.1	Estructura de un sistema de gestión de alarmas (AMS)	45
C.1.1	Generalidades	45
C.1.2	Interfaz para la interconexión con el transceptor del centro de recepción (I_{RCT})	46
C.1.3	Interconexión con otros sistemas de gestión de alarmas (AMS) (módulo de unión)	46
C.1.4	Módulo de comunicación	46
C.1.5	Módulo de información	46
C.1.6	Interfaz de usuario.....	46
C.2	Fallos.....	46
C.2.1	Generalidades	46
C.2.2	Detección de fallos.....	47
C.2.3	Prevención de fallos en la introducción manual de datos	47
C.2.4	Presentación de la información de fallos.....	47
C.3	Mensaje	47
C.3.1	Acuse de recibo del mensaje.....	47
C.3.2	Mensajes de alarma	47
C.3.3	Mensajes de fallos	47
C.3.4	Mensajes previstos	47
C.3.5	Otros mensajes recibidos	48
C.3.6	Cola de mensajes	48
C.3.7	Prioridades de entrada	48
C.3.8	Indicación de alerta	49
C.3.9	Aceptación del mensaje.....	49
C.4	Información a presentar	49
C.4.1	Información a presentar en relación con los mensajes.....	49
C.4.2	Información a presentar en relación con la información de fallos recibida de los sistemas de alarma.....	50
C.4.3	Fallo de los medios de presentación de la información	50
C.5	Registro	50
C.5.1	Generalidades	50
C.5.2	Marcas de tiempo para el registro	51
C.5.3	Registro de datos maestros (registro M1).....	51
C.5.4	Registros de incidencias	51
C.5.5	Niveles de acceso	52
C.5.6	Acceso a la base de datos	53

C.5.7	Acceso al sistema de gestión de alarmas.....	53
C.5.8	Acceso a los datos de configuración del sistema de gestión de alarmas.....	53
C.5.9	Acceso a los datos del registro	54
C.6	Vigilancia de la interconexión con el tranceptor del centro de recepción	54
	Bibliografía.....	55

1 Objeto y campo de aplicación

En este documento se especifican los requisitos mínimos para la supervisión, recepción y procesamiento de los mensajes de alarma generados por los sistemas de alarma que tienen lugar como parte del proceso total de protección contra incendios y seguridad.

A los efectos de este documento, el término "alarma" se utiliza en sentido amplio para incluir los mensajes de avería, estado y otros mensajes recibidos por parte de uno o varios sistemas de alarma de seguridad, que pueden incluir, entre otros, sistemas de detección y alarma de incendios, sistemas fijos de lucha contra incendios, sistemas de alarma de intrusión y atraco, sistemas de control de acceso, sistemas de videovigilancia, sistemas de alarma social y combinaciones de dichos sistemas.

En este documento se establecen requisitos para dos categorías de centros de recepción de alarmas (ARC), la categoría I y la categoría II. Los centros de recepción de alarmas (ARC) de categoría I se deben diseñar, construir y manejar siguiendo un nivel de construcción, seguridad e integridad más alto que para un centro de recepción de alarmas de categoría II.

La elección de la categoría se basa en el tipo o tipos de mensajes de alarma que se manejen.

Categoría I: Centros de recepción de alarmas (ARC) que gestionen mensajes de las aplicaciones de seguridad:

- sistemas de alarma de intrusión y atraco (I&HAS);
- sistemas de control de acceso;
- sistemas de videovigilancia en aplicaciones de seguridad que requieren una respuesta de emergencia (por ejemplo, prevención de pérdidas);
- seguimiento de personas, trabajadores en solitario y sistemas de rastreo de objetos para aplicaciones de seguridad;
- mensajes de alarma gestionados por centros de recepción de alarmas (ARC) de categoría II;
- combinaciones de los sistemas anteriores.

Categoría II: Centros de recepción de alarmas (ARC) que gestionen mensajes de aplicaciones que no estén relacionadas con la seguridad:

- sistemas de alarma de incendios;
- sistemas fijos de lucha contra incendios;
- sistemas de alarma social;

- sistemas de audio/vídeo de puertas de entrada;
- sistemas de videovigilancia en aplicaciones no relacionadas con la seguridad (por ejemplo, circulación del tráfico);
- seguimiento de personas, trabajadores en solitario y sistemas de rastreo de objetos para aplicaciones no relacionadas con la seguridad;
- sistemas de emergencia de ascensores;
- combinaciones de los sistemas anteriores.

Los requisitos se aplican a las alarmas de supervisión y procesamiento de los centros de recepción de alarmas (ARC, ya estén ubicados en uno o varios lugares) generadas por sistemas instalados en otras ubicaciones y a las alarmas de supervisión de los centros de recepción de alarmas (ARC) emitidas por los sistemas que se encuentran en sus propias instalaciones.

Este documento incluye los requisitos funcionales y específicos que se necesitan para facilitar los servicios de un centro de recepción de alarmas (ARC). El documento NO se aplica a:

- sistemas de alarma utilizados con fines no civiles;
- sistemas de alarma para aplicaciones médicas o de salud.

2 Normas para consulta

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

EN 54 (series), *Sistemas de detección y alarma de incendios.*

EN 179, *Herrajes para la edificación. Dispositivos de emergencia accionados por una manilla o un pulsador para recorridos de evacuación. Requisitos y métodos de ensayo.*

EN 356, *Vidrio de construcción. Vidrio de seguridad. Ensayo y clasificación de la resistencia al ataque manual.*

EN 1063, *Vidrio de construcción. Vidrio de seguridad. Ensayo y clasificación de la resistencia al ataque por balas.*

EN 1125, *Herrajes para la edificación. Dispositivos antipánico para salidas de emergencia accionadas por una barra horizontal. Requisitos y métodos de ensayo.*

EN 1522, *Ventanas, puertas, persianas y celosías. Resistencia a la bala. Requisitos y clasificación.*

EN 1627, *Puertas peatonales, ventanas, fachadas ligeras, rejas y persianas. Resistencia a la efracción. Requisitos y clasificación.*

EN 13501-2, *Clasificación en función del comportamiento frente al fuego de los productos de construcción y elementos para la edificación. Parte 2: Clasificación a partir de datos obtenidos de los ensayos de resistencia al fuego excluidas las instalaciones de ventilación.*

EN 13637, *Herrajes para la edificación. Sistemas de salida controlados eléctricamente para su uso en recorridos de evacuación. Requisitos y métodos de ensayo.*

EN 14846, *Herrajes para edificación. Cerraduras y pestillos. Cerraduras y cerraderos electromecánicos. Requisitos y métodos de ensayo.*

EN 15713, *Destrucción segura del material confidencial. Código de buenas prácticas.*

EN 50131-1, *Sistemas de alarma. Sistemas de alarma contra intrusión y atraco. Parte 1: Requisitos del sistema.*

EN 50134-7, *Sistemas de alarma. Sistemas de alarma social. Parte 7: Guía de aplicación.*

EN 50136-1, *Sistemas de alarma. Sistemas y equipos de transmisión de alarmas. Parte 1: Requisitos generales para los sistemas de transmisión de alarmas.*

EN 50136-3, *Sistemas de alarma. Sistemas y equipos de transmisión de alarmas. Parte 3: Requisitos para los transceptores del centro de recepción (RCT).*

EN 50272-2, *Requisitos de seguridad para las baterías e instalaciones de baterías. Parte 2: Baterías estacionarias.*

EN 50600 (series), *Tecnología de la información. Infraestructuras e instalaciones de centros de datos.*

EN 62040-1, *Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) Parte 1: Requisitos generales y de seguridad para los SAI (IEC 62040-1).*

EN 62305-2, *Protección contra el rayo. Parte 2: Evaluación del riesgo.*

EN 62676-4, *Sistemas de videovigilancia para utilización en aplicaciones de seguridad. Parte 4: Directrices de aplicación.*