

TABELLA 2.2	CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE ALLARMI
-------------	--

**ORGANIZZAZIONE:**

**INDIRIZZO:**

**TIPO DI AUDIT**

- VERIFICA VALUTATIVA - FASE 2
- VERIFICA SORVEGLIANZA 1
- VERIFICA SORVEGLIANZA 2
- VERIFICA RINNOVO
- VERIFICA ESTENSIONE/RIDUZIONE
- VERIFICA AUDIT SPECIALI (SUPPLETIVA, SUPPLEMENTARE, ETC) \_
- VERIFICA ESTENSIONE/RIDUZIONE \_

**DATA DELL' AUDIT**

**NORMA DI RIFERIMENTO: CEI EN 50518-3 CENTRO DI MONITORAGGIO E DI RICEZIONE DI ALLARME**

**Parte 3 Procedure e requisiti per il funzionamento**

<p>Valutatore responsabile della valutazione della documentazione</p> <p>Firma..... Data.</p> <hr/> <p>Valutatore responsabile della verifica in Organizzazione ed Esperto tecnico</p> <p>.</p> <p>Firma.RA_____ Firma Esperto Tecnico_____</p> <p>Data.....</p>
---

TABELLA 2.2 CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE ALLARMI

punto	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
4.	<p style="text-align: center;"><b><u>Presidio</u></b></p>	
4.1	<p><b><u>Generalità</u></b>                      Lo ARC deve essere continuamente presidiato da un minimo di due operatori, a meno che lo ARC funzioni in abbinamento con un altro ARC e che le procedure operative garantiscano che il risultato sia equivalente a quello di un ARC presidiato da un minimo di due operatori                      NOTA si presti particolare attenzione a Trx vedi clausola 4 di EN 50518-2</p>	
4.2	<p><b><u>Controlli ed accertamenti di sicurezza</u></b>                      Il personale addetto allo ARC dev'essere controllato per un minimo di cinque anni fino all'inizio dello svolgimento di mansioni significative o trasferimento a mansioni significative, oppure fino alla data nella quale ha terminato il corso di studi                      Occorre effettuare anche accertamenti di sicurezza.                      Deve essere tenuta una registrazione progressiva che permetta di monitorare e registrare le azioni prese e l'informazioni ricevute durante il processo di verifica ed accertamento di sicurezza                      Se il soggetto viene assunto prima del completamento del processo di verifica e di accertamento di sicurezza, egli deve essere informato del fatto che la conferma dell'assunzione è soggetta all'esito positivo di questi controlli ed accertamenti</p>	
4.3	<p><b><u>Addestramento</u></b>                      La azienda deve rispettare una politica di addestramento per tutti i dipendenti che svolgono mansioni significative, prendendo in esame competenze teoriche e pratiche, in grado di soddisfare i requisiti di addestramento previsti dallo ARC                      Tutti gli operatori, prima che sia loro consentito di gestire allarmi senza supervisione, devono ricevere un adeguato periodo di addestramento, onde garantire che essi raggiungano un livello minimo di competenza nella esecuzione delle mansioni assegnate.                      Deve inoltre essere impartito un addestramento supplementare su argomenti specifici, come ad esempio nuove apparecchiature tecniche o modifiche nelle procedure operative                      L'addestramento deve essere documentato ed aggiornato ad intervalli regolari</p>	

**TABELLA 2.2                      CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI**

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
<b>5</b>	<b><i>Procedure operative</i></b>	
<b>5.1</b>	<b><i>Generalità</i></b> Le procedure operative devono essere disponibili per tutti gli operatori e devono includere procedure afferenti a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Test</li> <li>• Entrate di uscita dallo ARC</li> <li>• Gestione del data base</li> <li>• Continuità operativa ed emergenze</li> <li>• Procedure di evacuazione</li> <li>• Gestione dei segnali</li> </ul>	
<b>5.2</b>	<b><i>Prove</i></b> Le apparecchiature tecniche dello ARC debbono essere controllate per verificarne il regolare funzionamento, secondo quanto indicato nella norma EN 50518-2, clausola 7; i relativi risultati debbono essere registrati <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	

**TABELLA 2.2                      CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI**

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
<b>5.3</b>	<p><b><i>Entrata ed uscita dallo ARC</i></b></p> <p>L'entrata e all'uscita dallo ARC deve essere svolta secondo una procedura documentata, disponibile per tutti gli operatori. Questa procedura deve definire i metodi utilizzati per identificare le persone che richiedono l'accesso allo ARC e debbono imporre che queste persone siano identificate, prima di consentire l'accesso. L'accesso allo ARC dev'essere controllato da una azione di un operatore che si trovi all'interno dello ARC, al momento dell'ingresso. Deve essere mantenuto un registro di tutti i visitatori allo ARC.</p> <p>1. Devono essere disponibili procedure in grado di fronteggiare avarie o rischi, afferenti all'attività essenziale dello ARC, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attacchi dall'esterno (intrusione)</li> <li>• Incendio</li> <li>• Allagamento</li> <li>• Ingresso/uscita</li> <li>• Gas</li> <li>• Comunicazioni</li> <li>• Aggressione</li> <li>• Monitoraggio della sicurezza</li> <li>• antinfortunistica del personale</li> <li>• Segnali provenienti dai sistemi elettronici di protezione</li> <li>• CCTV.</li> </ul>	

TABELLA 2.2 CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
5.4	<p><b>Gestione del database</b></p> <p>All'interno dello ARC deve essere custodito un sistema di gestione del data base, che memorizza, organizzata, controlla, gestisce e consente il recupero di tutti i dati dei clienti; esso deve essere interfacciato con l'apparecchiatura per la ricezione degli allarmi per una visualizzazione automatica delle informazioni, per ogni sistema di allarme. Lo ARC deve definire e mantenere misure protettive che garantiscano una condizione di inviolabilità del data base da azioni ostili od influenze di altra natura.</p> <p>Quando un ARC è operativo in abbinamento con un altro ARC, per soddisfare le specifiche del punto 4.1, l'accesso ai dati dei clienti deve essere disponibile presso entrambi gli ARC ( EN 50518-2, 8.1). Devono essere stabilite delle rigide e chiare procedure, debitamente registrate, applicabili a tutto il personale che deve gestire in modo sicuro informazioni riservate, alle quali esso abbia accesso.</p> <p>Ogni AS collegato allo ARC deve disporre di una scheda individuale, con un riferimento univoco, nella quale sono registrati i dettagli, con ogni istruzione specifica. Deve inoltre essere disponibile uno spazio per registrare la storia individuale, che può essere parte della registrazione, nella quale tutte le segnalazioni e le azioni degli operatori vengono registrate</p>	

TABELLA 2.2 CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
5.5	<p><b>Continuità operativa ed emergenze</b></p> <p>Deve essere sviluppato un piano di emergenza secondo le indicazioni della norma EN 50518-2, clausola 11:</p> <p>1Le procedure di risposta ad un'emergenza devono essere concordate con i fornitori esterni di servizi e con i servizi di emergenza, onde garantire il mantenimento delle funzioni di monitoraggio dello ARC, mentre la situazione di emergenza viene investigata, il danno messo sotto controllo o riparato</p> <p>2Nel caso un ARC venga messo fuori servizio, deve essere disponibile un piano di emergenza per gestire questa situazione.</p> <p>3Devono essere disponibili procedure in grado di fronteggiare avarie o rischi, afferenti all'attività essenziale dello ARC, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attacchi dall'esterno (intrusione)</li> <li>• Incendio</li> <li>• Allagamento</li> <li>• Ingresso/uscita</li> <li>• Gas</li> <li>• Comunicazioni</li> <li>• Aggressione</li> <li>• Monitoraggio della sicurezza antinfortunistica del personale</li> <li>• Segnali provenienti dai sistemi elettronici di protezione</li> <li>• CCTV.</li> </ul>	

TABELLA 2.2 CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
<b>5.6</b>	<b><i>Procedure di evacuazione</i></b>	
<b>5.6.1</b>	<p><b>Generalità</b></p> <p>Deve essere documentato un piano dettagliato di azioni, che contempla l'evacuazione parziale o completa. Il piano deve includere le procedure per il rientro nello ARC o per il ripristino della funzionalità, a seguito di un evacuazione.</p> <p>Tutto il personale deve ricevere istruzioni ed addestramento nelle procedure di emergenza, ad intervalli non superiori a sei mesi; questo addestramento deve essere registrato.</p>	
<b>5.6.2</b>	<p><b>Entrata di emergenza</b></p> <p>Nella costruzione e nelle procedure operative dello ARC deve essere incorporato un mezzo per l'ingresso di emergenza nello ARC, attraverso l'area di ingresso. La procedura di ingresso di emergenza deve essere documentata e qualsiasi chiave, codice o tessera di accesso, utilizzata per entrare nello ARC, deve essere conservata con procedure sicure, per consentire l'accesso solo quando autorizzato.</p>	

**TABELLA 2.2                      CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI**

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
<b>5.7</b>	<p><b><i>Gestione dei segnali</i></b></p> <p>Devono esistere procedure documentate per la gestione dei segnali elaborati dallo ARC, che debbono contemplare la ricezione, la elaborazione e le azioni dell'operatore, dall'inizio (<i>Treaction</i>) fino al completamento (<i>Tend</i>) ;vedi EN 50518-2, clausola 4.</p> <p>Quando viene attuata la verifica dell'allarme, la relativa procedura deve essere documentata. Si offrono di seguito esempi di verifica dell'allarme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica acustica</li> <li>• Verifica visiva</li> <li>• Verifica con contatto con cliente/utente</li> <li>• Verifica sequenziale</li> </ul> <p>Una verifica acustica si applica quando un allarme ricevuto viene verificato per confronto con informazioni audio che provengono dal sito supervisionato, in modo da verificare se ci si trovi davanti ad un allarme vero.</p> <p>Una verifica visiva si applica quando un allarme ricevuto viene verificato per confronto con immagini che provengono dal sito supervisionato, in modo da verificare che ci si trovi davanti ad un allarme vero.</p> <p>La verifica con contatto con cliente/utente si applica quando lo ARC richiede al cliente/utente una verifica, basata sulla adozione di un metodo concordato di identificazione.</p> <p>La verifica sequenziale si applica quando una allarme ricevuto proviene da due o più sorgenti indipendenti, che sono configurate in modo che questa situazione venga considerata come un vero allarme. L'elaborazione della verifica sequenziale può avvenire sia all'interno del sito super visionato, da parte dello I&amp;HAS o presso lo ARC, secondo la procedura di seguito descritta:</p>	

**TABELLA 2.2                      CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI**

	<b>REQUISITO DELLA NORMA</b>	<b>RISULTATI DELLA VERIFICA</b>
	<p>a) I&amp;AHS in grado di elaborare un allarme soggetto a verifica sequenziale. Un segnale di allarme, configurato dallo installatore del sistema di allarme come sottoposto a verifiche sequenziale, viene trasmesso allo ARC</p> <p>b) Elaborazione da parte dello ARC di un allarme sottoposto a verifica sequenziale L'effetto combinato di due separati segnalati segnali di allarme, ricevuti dallo ARC, ciascuno originato da una sorgente indipendente, verificatisi entro uno specifico intervallo di tempo presso il sito super visionato Verifica sequenziale di avaria al sistema di trasmissione</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lo ARC riceve un segnale di avaria di trasmissione seguito da un segnale di allarme, o viceversa, proveniente dallo stesso sito super visionato durante un singolo periodo di inserzione dell'impianto;</li> <li>2. Due segnali di avaria di trasmissione provengono dallo stesso luogo supervisionato, uno per ognuno dei due canali di trasmissione, con differente tecnologia (ad esempio via filo e via radio), durante un singolo periodo di inserzione dell'impianto.</li> </ol>	

**TABELLA 2.2                      CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI**

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
<b>6</b>	<p><b><u>Audit</u></b> Un audit di congruità deve essere svolto ogni anno da parte di un ente accreditato secondo EN 45011 oppure EN ISO/IEC 17065, da un ente firmatario della EA MLA (cooperazione europea per l'accreditamento) per la serie EN 50518.</p> <p>La direzione dello ARC deve assicurare che le non conformità vengano corrette entro l'intervallo di tempo specificato alla norma EN 45011 o EN ISO/IEC 17065.</p>	
<b>7</b>	<p><b><u>Procedura di gestione reclami</u></b> Lo ARC deve avere una procedura documentata per la ricezione e la gestione di reclami</p>	
<b>8</b>	<p><b><u>Dati</u></b></p>	
<b>8.1</b>	<p><b><u>Generalità</u></b> Deve esservi una procedura documentata per definire le modalità di controllo della archiviazione, protezione, recupero autorizzato, tempo di archiviazione ed eliminazione delle registrazioni.</p> <p>Vi deve essere una procedura per la gestione, manutenzione, conservazione e distruzione e registrazione dei dati dei clienti</p> <p>Tutti i registri devono essere conservati in modo sicuro e devono essere definite delle procedure di backup per i dati custoditi in forma elettronica.</p>	

TABELLA 2.2 CENTRALI DI TELESORVEGLIANZA/CENTRI DI MONITORAGGIO E RICEZIONE  
ALLARMI

	REQUISITO DELLA NORMA	RISULTATI DELLA VERIFICA
8.2	<p><b><i>Dati dei clienti</i></b></p> <p>I dati dei clienti debbono essere conservati secondo le indicazioni della norma EN 50518-2, clausola 8. Deve essere disponibile una procedura documentata per la registrazione e l'aggiornamento dei dati dei clienti. Le modifiche ai dati dei clienti devono avere un'indicazione di data e ora, all'interno del sistema di gestione del data base</p>	
8.3	<p><b><i>Conservazione dei dati</i></b></p> <p>I dati debbono essere conservati in conformità alla norma EN 50518-2, clausola 9 e deve essere disponibile una procedura documentata</p>	
8.4	<p><b><i>Eliminazione dei dati</i></b></p> <p>Quando i dati di natura riservata debbono essere eliminati, la eliminazione deve avvenire in conformità alla norma EN 15713.</p> <p>La norma EN 15713 offre raccomandazioni per la gestione ed il controllo delle procedure di distruzione materiale riservato, per garantire che tale materiale venga distrutto in maniera sicura e nel rispetto dell'ambiente.</p>	
8.5	<p><b><i>Registri</i></b></p> <p>Lo ARC deve disporre di un registro di tutte le prove di routine e di manutenzione sulle apparecchiature dello ARC .</p>	