ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 13.320 **Listopad**
2017

Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci – Část 7: Pokyny pro aplikace

ČSN
EN 50134-7

33 4594

Alarm systems – Social alarm systems –
Part 7: Application guidelines

Syste`mes d,alarme – Syste`mes d,alarme sociale –
Partie 7: Lignes directrices d,application

Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen –
Teil 7: Anwendungsregeln

Tato norma je českou verzí evropské normy EN 50134-7:2017. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the European Standard EN 50134-7:2017. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

S účinností od 2019-12-26 se nahrazuje ČSN CLC/TS 50134-7 (33 4594) z března 2006, která do uvedeného data platí souběžně s touto normou.

Národní předmluva

Upozornění na používání této normy

Souběžně s touto normou je v souladu s předmluvou k EN 50134-7:2017 dovoleno do 2019-12-26 používat dosud platnou ČSN CLC/TS 50134-7 (33 4594) z března 2006.

Změny proti předchozí normě

Norma byla přepracována v souladu s přejímanou evropskou normou. Změny jsou uvedeny v předmluvě k EN.

Informace o citovaných dokumentech

EN 50134-1 zavedena v ČSN EN 50134-1 (33 4590) Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci –

Část 1: Systémové požadavky

EN 50134-2 zavedena v ČSN EN 50134-2 (33 4594) Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci – Část 2: Aktivační zařízení

EN 50134-3 zavedena v ČSN EN 50134-3 ed. 2 (33 4594) Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci – Část 3: Místní jednotka a kontrolér

EN 50134-5 zavedena v ČSN EN 50134-5 (33 4594) Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci – Část 5: Propojení a komunikace

EN 50136-3 zavedena v ČSN EN 50136-3 (33 4596) Poplachové systémy – Poplachové přenosové systémy a zařízení – Část 3: Požadavky na komunikátor přijímacího centra (RCT)

CLC/TS 50136-4 zavedena v ČSN CLC/TS 50136-4 (33 4596) Poplachové systémy – Poplachové přenosové systémy a zařízení – Část 4: Indikační a ovládací zařízení používaná v poplachových přijímacích centrech

EN 50518-1:2013 zavedena v ČSN EN 50518-1 ed. 2:2014 (33 4599) Dohledová a poplachová přijímací centra – Část 1: Umístění a konstrukční požadavky

EN 50518-2:2013 zavedena v ČSN EN 50518-2 ed. 2:2014 (33 4599) Dohledová a poplachová přijímací centra – Část 2: Technické požadavky

Vysvětlivky k textu této normy

V případě nedatovaných odkazů na evropské/mezinárodní normy jsou ČSN uvedené v článku „Informace o citovaných dokumentech“ nejnovějšími vydáními, platnými v době schválení této normy. Při používání této normy je třeba vždy použít taková vydání ČSN, která přejímají nejnovější vydání nedatovaných evropských/mezinárodních norem (včetně všech změn).

Upozornění na národní poznámku

Do normy byla ke kapitole 6 doplněna národní poznámka.

Vypracování normy

Zpracovatel: Asociace technických bezpečnostních služeb Grémium Alarm z. s. – Centrum technické normalizace pro bezpečnostní služby, IČ 63839911, Ing. Vladimír Šimek; spolupráce: Ing. Jan Merhaut

Technická normalizační komise: TNK 124 EPS a poplachové systémy

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Eva Kralevičová

EVROPSKÁ NORMA EN 50134-7
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM Únor 2017

ICS 13.320 Nahrazuje CLC/TS 50134-7:2003

Poplachové systémy – Systémy přivolání pomoci –
Část 7: Pokyny pro aplikace

Alarm systems – Social alarm systems –
Part 7: Application guidelines

Syste`mes d,alarme – Syste`mes d,alarme sociale –
Partie 7: Lignes directrices d,application

Alarmanlagen – Personen-Hilferufanlagen –
Teil 7: Anwendungsregeln

Tato evropská norma byla schválena CENELEC dne 2016-12-26. Členové CENELEC jsou povinni splnit vnitřní předpisy CEN/CENELEC, v nichž jsou stanoveny podmínky, za kterých se této evropské normě bez jakýchkoliv modifikací uděluje status národní normy.

Aktualizované seznamy a bibliografické citace týkající se těchto národních norem lze obdržet na vyžádání v Řídicím centru CEN-CENELEC nebo u kteréhokoliv člena CENELEC.

Tato evropská norma existuje ve třech oficiálních verzích (anglické, francouzské, německé). Verze v každém jiném jazyce přeložená členem CENELEC do jeho vlastního jazyka, za kterou zodpovídá a kterou notifikuje Řídicímu centru CEN-CENELEC, má stejný status jako oficiální verze.

Evropský výbor pro normalizaci v elektrotechnice
European Committee for Electrotechnical Standardization
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique
Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung
Řídicí centrum CEN-CENELEC: Avenue Marnix 17, B-1000 Brusel
© 2017 CENELEC Veškerá práva pro využití v jakékoli formě a jakýmikoli prostředky jsou celosvětově vyhrazena členům CENELEC.

Ref. č. EN 50134-7:2017 E

Členy CENELEC jsou národní normalizační orgány Belgie, Bulharska, Bývalé jugoslávské republiky Makedonie, České republiky, Dánska, Estonska, Finska, Francie, Chorvatska, Irska, Islandu, Itálie, Kypru, Litvy, Lotyšska, Lucemburska, Maďarska, Malty, Německa, Nizozemska, Norska, Polska, Portugalska, Rakouska, Rumunska, Řecka, Slovenska, Slovinska, Spojeného království, Srbska, Španělska, Švédska, Švýcarska a Turecka.

Obsah

Strana

Evropská předmluva..... 5

Úvod..... 6

1..... Rozsah platnosti..... 7

2..... Citované dokumenty..... 7

3..... Termíny a definice..... 8

4..... Obecné požadavky..... 9

5..... Marketing..... 9

6..... Prodej a nabídka..... 9

7..... Ohodnocení..... 10

8..... Instalace..... 10

9..... Monitorování poplachů..... 11

9.1..... Obecná organizace odbavování volání..... 11

9.2..... Provozní postupy..... 13

9.3..... Osobní přijímač..... 13

9.4..... Poplachové přijímací služby..... 13

9.5..... Budovy používané pro poplachové přijímací služby..... 14

9.6..... Zkoušení zařízení poplachové přijímací služby..... 14

10..... Organizace odezvy..... 14

10.1.... Obecné požadavky..... 14

10.2.... Neplánované návštěvy uživatele..... 14

10.3 ... Plánované návštěvy uživatele..... 15

11..... Provozní záznamy..... 15

12..... Servis a údržba..... 15

13..... Řízení rizik..... 16

14..... Vývoj a zlepšování služby..... 16

15..... Personál..... 16

15.1.... Nábor personálu..... 16

15.2…. Potřeby
výcviku…… 16

Evropská předmluva

Tento dokument (EN 50134-7:2017) vypracovala technická komise CLC/TC 79 *Poplachové systémy*.

Jsou stanovena tato data:

– nejzazší datum zavedení EN na národní úrovni vydáním identické národní normy nebo vydáním oznámení o schválení k přímému používání jako normy národní	(dop)	2017-12-26
– nejzazší datum zrušení národních norem, které jsou s EN v rozporu	(dow)	2019-12-26

Tento dokument nahrazuje normu CLC/TS 50134-7:2003.

EN 50134-7:2017 obsahuje následující významné změny ve vztahu k CLC/TC 50134-7:2003:

– Redakční změny a upřesnění textu;

– Rozsah platnosti – objasnění, že se norma vztahuje na dodávky služeb přivolání pomoci organizacemi, využívajícími placený personál nebo dobrovolníky;

– Dodatečné aspekty nyní obsažené zahrnují – marketing, prodej nebo hodnocení, servis a údržbu;

– Definice – aktualizované tak, aby odrážely stav v normách souboru 50134;

– 8 – Instalace:

Zlepšení požadavků na instalaci, konfiguraci a testování Lokální jednotky a Ovladače.

Dodatečné požadavky na instrukce u modelu určeného pro instalaci uživatelem;

– 9.1 Upřesnění a objasnění obecného aranžmá odbavování volání;

– 9.1 e) – Upřesnění času mezi T_{AE} a T_{odezvy} a příjmem všech volání;

– 9.4 c) – Upřesnění požadavků na uchovávání záznamů všech volání k a od služby pro příjem tísňových volání a na zahrnutí elektronických zpráv a komunikací;

– 9.4 e) – Doplněny požadavky na zařízení používané pro příjem, zobrazení a přenos tísňových volání za účelem zálohy, kterou lze zprovoznit;

– 9.5 – Doplněny požadavky na budovy vhodné pro poskytování služeb příjmu poplachů;

– 9.6 – Doplněn požadavek na zkoušení zařízení služeb příjmu poplachů;

– 11 – Objasnění a upřesnění požadavků na uchovávání provozních záznamů;

– 12 – Objasnění a dodatečné požadavky na periodické zkoušení, údržbu a

– Citované dokumenty – přehled a ověření odkazů na ostatní normy.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. CENELEC nelze činit odpovědným za identifikaci jakéhokoliv nebo všech patentových práv.

Úvod

Systém přivolání pomoci zajišťuje 24 hodinovou pohotovost pro aktivování poplachu, identifikaci, přenos signálu, přijetí poplachu, obousměrnou hlasovou komunikaci a poskytnutí jistoty a pomoci osobám v uvažovaném ohrožení.

Tato norma popisuje funkce servisního řetězce, které jsou považovány za nutné pro poskytování bezpečné a efektivní aplikace systému přivolání pomoci pro podporu osob, které lze považovat za ohrožené. Norma specifikuje minimální požadavky pro všechny funkce tohoto servisního řetězce.

1 Rozsah platnosti

Tato norma se vztahuje na poskytování služeb přivolání pomoci organizacemi využívajícími placený personál nebo dobrovolníky. Nevztahuje se na použití systémů přivolání pomoci pro zlepšení neformálního uspořádání mezi jednotlivci a jejich blízkými přáteli a rodinou pro poskytování pomoci, může jim však poskytnout rady k faktorům, které je zapotřebí brát v úvahu.

Tato norma specifikuje požadavky na poskytovatele služeb pro přivolání pomoci pro efektivní a účinné řízení, zásady a postupy pro:

a) obecné požadavky;

b) marketing;

c) prodej a reference;

d) hodnocení;

e) instalaci;

f) monitorování tísňových volání;

g) organizaci odezvy;

h) provozní záznamy;

i) servis a údržbu;

j) řízení rizik;

k) vývoj a zlepšování služeb;

l) personál.

POZNÁMKA Efektivita služby přivolání pomoci ve značné míře závisí na řízení systému a jeho součinnosti s ostatními službami.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.