

20 november 2007
Versie 1.0 definitief

Certificatieschema

Beveiliging mobiele objecten en personen

20 november 2007
Versie 1.0 definitief

Certificatieschema

Beveiliging mobiele objecten en personen

© Vereniging van BeveiligingsOndernemingen in Nederland, VEBON 2007

Alle rechten voorbehouden. Alle auteursrechten en databankrechten ten aanzien van deze uitgave worden uitdrukkelijk voorbehouden. Deze rechten berusten bij VEBON.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, kan voor de aanwezigheid van eventuele (druk)fouten en onvolledigheden niet worden ingestaan en aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) e uitgever deswege geen aansprakelijkheid voor de gevolgen van eventueel voorkomende fouten en onvolledigheden.

Het gebruik van dit certificatieschema door derden, voor welk doel dan ook is uitsluitend toegestaan nadat een schriftelijke overeenkomst met VEBON is gesloten waarin het gebruiksrecht is geregeld.

Voorwoord

Dit certificatieschema, verder 'schema' genoemd, wordt vastgesteld door het College van Deskundigen Beveiliging Mobiele Objecten en Personen waarin belanghebbende partijen op het gebied van de beveiliging van mobiele objecten en personen zijn vertegenwoordigd. Dit College van Deskundigen begeleidt ook de uitvoering van certificatie en stelt zondig dit schema bij. Waar in dit schema sprake is van "College van Deskundigen" is daarmee bovengenoemd college bedoeld.

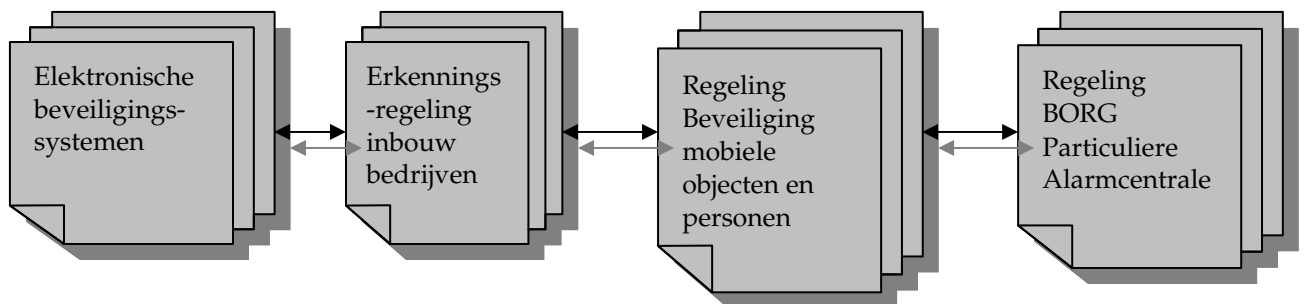
Dit schema zal door certificerende instellingen worden gehanteerd in samenhang met hun certificatiereglement en de reglementen en eisen die aan dit schema. De certificerende instelling dient voor het gebruik van dit schema een licentie te hebben.

Samenhang met andere schema's

Dit schema hangt samen met drie andere regelingen te weten:

- de VbV regeling homologatievoorschrift TT03 Elektronische beveiligingssystemen for tracking & tracing, welke is vastgesteld en wordt beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging, dat is ondergebracht bij de Stichting VbV en,
- de VbV Erkenningsregeling inbouwbedrijven, welke is vastgesteld en wordt beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging, dat is ondergebracht bij de Stichting VbV en,
- de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale, welke is vastgesteld en wordt beheerd door Centraal College van Deskundigen van CCV.

De VbV regeling TT03 stelt eisen aan de apparatuur die ingezet kan worden voor tracking en tracing. Er zijn speciale inbouwbedrijven die deze apparatuur inbouwen in de voertuigen. Hiervoor is de VbV Erkenningsregeling inbouwbedrijven opgezet. Deze laatste regeling stelt eisen aan de kwaliteit en inbouw van beveiligingsystemen



in/op voertuigen. De Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale stelt eisen aan particuliere alarmcentrales (PAC). In geval van diefstal van een voertuig wordt het signaal bij de PAC ontvangen en deze informeert de politie met als doel alarmopvolging te realiseren. Het schema Beveiliging mobiele objecten en personen is voor zover het voertuigen betreft de verbindende schakel tussen de twee genoemde regelingen.

Het doel van het schema Beveiliging mobiele objecten en personen is het leveren van afdoende beveiligingswaarborgen om een betrouwbare alarmmelding te krijgen die kan leiden tot een succesvolle alarmopvolging alsmede voldoende waarborgen voor kwaliteit, continuïteit, integriteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening.

Dit schema brengt alle producten en diensten die in de keten van deze vorm van beveiliging een rol spelen in beeld, verbindt deze met elkaar en maakt het mogelijk dat de serviceprovider, die voor de totaalbeveiliging verantwoordelijk kan en wil zijn en bij voortdurende aan gestelde eisen voldoet, continuïteit in kwaliteit van de totale

dienstverlening kan bieden aan opdrachtgevers die mobiele objecten of personen willen laten beveiligen.

Het schema Beveiliging mobiele objecten en personen is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. het voertuig/werktuig in kwestie is voorzien van een beveiligingssysteem dat voldoet aan het homologatievoorschrift TT03 en dat is ingebouwd volgens de eisen uit de Erkenningsregeling inbouwbedrijven;
2. het gestelde in punt 1 is vast te stellen middels een certificaat volgsysteem op kenteken van het voertuig/werktuig afgegeven en voorzien van het logo zoals hieronder is afgebeeld. N.b. , dit logo wordt ook , ingevolge de Erkenningsregeling inbouwbedrijven ook op het voertuig/werktuig zelf aangebracht;.



3. er wordt samengewerkt met een Particuliere Alarmcentrale die gecertificeerd is volgens de regeling BORG Particuliere Alarmcentrale. Middels een contract dat is afgesloten met een dergelijke Particuliere Alarmcentrale kan worden aangetoond dat deze samenwerking gerealiseerd is.

Het schema Beveiliging mobiele objecten en personen vult met betrekking tot het gehele dienstverleningstraject van tracking & tracing de overige activiteiten in. In dit dienstverleningstraject worden de volgende stappen en onderdelen onderkend:

- a) het informeren van de klant en de contractvorming met de klant
- b) hardware en inbouw
- c) datatransmissie en databeheer
- d) alarmmelding
- e) alarmopvolging

Voor onderdeel b steunt dit schema volledig op de eerdere genoemde regelingen TT03 en inbouw zoals verwoord in de uitgangspunten 1. en 2. hierboven.

Voor onderdeel d steunt dit schema grotendeels op de eerdere genoemde PAC-regeling (zie uitgangspunt 3). De PAC-regeling is geënt op de beveiliging van vaste objecten (zoals woonhuizen en bedrijfspanden). Daarom bevat het schema een aantal aanvullende eisen met betrekking tot alarmmelding. De onderdelen a, c, d (deels) en e zijn nader uitgewerkt in een eisen pakket in dit schema.

Advies College van Deskundigen Voertuigbeveiliging

Vanwege de nauwe samenhang met bovenstaande schema's geldt een adviesrol voor het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging inzake de eisen die gesteld worden aan de beveiliging van voertuigen en werktuigen. Indien deze eisen voorliggen ter wijziging kan dit College haar advies aan het College van Deskundigen Beveiliging Mobiele Objecten en Personen geven. Voor versie 1.0 van dit schema heeft het betreffende College een positief advies afgegeven.

Algemene relatie met wetgeving

In relatie tot het kabinetsstandpunt¹ inzake certificatie en accreditatie wordt dit certificatieschema gezien als de grondslag voor de toelatingsvariant. Dit is een vrijwillige vorm van certificatie die door de overheid kan worden benut bij de uitvoering van haar toezicht en handhavingsactiviteiten in het kader van wettelijke regelingen, zonder dat in die regelingen expliciet een rol voor certificatie is voorzien.

Certificaatkeuze

Dit certificatieschema geeft de mogelijkheid om een drietal diensten te certificeren:

- beveiliging van voertuigen/werktuigen;
- beveiliging van goederen²;
- beveiliging van personen².

Bedrijven kunnen zelf een keuze maken om tot certificatie over te gaan van één of meer van deze diensten. Zijn dienen dit duidelijk bij de betreffende certificerende instelling kenbaar te maken.

¹ Kabinetsstandpunt over het gebruik van certificatie en accreditatie in het kader van overheidsbeleid, bron Ministerie van Economische Zaken

² De eisen voor deze dienst zijn nog niet nader ingevuld. Certificatie op basis van deze versie van het certificatieschema is daarom ook nog niet mogelijk.

Inhoud

	Inhoud	6
1	Inleiding	8
1.1	Algemeen	8
1.2	Toepassingsgebied	8
1.3	Begrippen en afkortingen	8
1.4	Koppeling met specifieke regelgeving	9
1.5	Dienstencertificaat	9
2	Eisen aan de beveiliging	10
2.1	Beveiliging van voertuigen en werktuigen	10
2.1.1	Hardware en inbouw	10
2.1.2	Alarmcentrale	10
2.1.3	Datatransmissie	10
2.1.4	Ontvangst van alarmmelding	11
2.1.5	Alarmopvolging	11
2.2	Beveiliging, tracking and tracing van personen	12
2.3	Beveiliging, tracking and tracing van goederen	12
2.4	Gebruik keurmerk	12
3	Eisen aan het kwaliteitssysteem	13
3.1	Algemeen	13
3.2	Borging eisen uit dit certificatieschema	13
3.3	Beheerder van het kwaliteitssysteem	13
3.4	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	13
3.5	Informatie naar de klant	13
3.6	Contractvorming	13
3.6.1	Omgaan met bestaande klanten	13
3.7	Registratie gegevens	14
3.8	Opleiding en ervaring	14
3.9	Integriteit personeel	15
3.10	Uitbesteden van werk en inhuur van personeel	15
3.11	Eisen alarmontvangstapparatuur	15
3.12	Storingen	16
3.13	Ontvangst van diefstal en sabotagemeldingen	16
3.14	Eisen ruimte en databeheer	16
3.15	Registraties en rapportages van alarmmeldingen	17
3.16	Documentenbeheer	17

3.17	Certificaten en vergunningen	17
3.18	Klachten en corrigerende maatregelen	17
3.19	Archivering	17
4	Wijze van onderzoek	18
4.1	Toelatingsonderzoek	18
4.1.1	Documentatiebeoordeling	18
4.1.2	Controle op implementatie van het kwaliteitssysteem	18
4.1.3	Controle op de uitvoering van de dienstverlening	18
4.1.4	Corrigerende maatregelen	18
4.1.5	Certificaat	18
4.2	Periodiek opvolgingsaudits	18
4.2.1	Documentatiebeoordeling	18
4.2.2	Controle op implementatie van het kwaliteitssysteem	18
4.2.3	Controle op de uitvoering van de dienstverlening	18
4.2.4	Corrigerende maatregelen	19
4.2.5	Sancties	19
5	Lijst van vermelde documenten	20
5.1	Normen / normatieve documenten:	20
I	Bijlage: Modelcertificaat	21

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De in dit schema opgenomen eisen worden door CI gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag, en de instandhouding van een dienstencertificaat "Beveiliging mobiele objecten en personen". Het schema is gebaseerd op de EN 45011 en de CI zich bij de uitvoering (zie hoofdstuk 4) aan deze norm te houden.

In dit schema wordt het totaal aan activiteiten beschreven welke nodig zijn om beveiliging van mobiele objecten en personen te kunnen realiseren. Het schema steunt hierbij gedeeltelijk op bestaande regelingen voor hardware en alarmmeldingen. Anderzijds worden in dit schema de overige ontbrekende aspecten van het totale vereiste dienstverleningspakket toegevoegd opdat de klant verzekerd is van een totaalconcept dat voorzien is van een keurmerk en wordt geleverd door de organisatie die ook verantwoordelijk wil zijn voor dit totaalconcept aan diensten.

1.2 Toepassingsgebied

Het schema is opgedeeld in een drietal subdiensten waarvoor de organisatie zich apart kan laten certificeren, te weten:

- beveiliging van voertuigen/werktuigen;
- beveiliging van goederen;
- beveiliging van personen.

Welke diensten gecertificeerd zijn dient tot uiting te komen op het dienstencertificaat.

1.3 Begrippen en afkortingen

In dit schema wordt verstaan onder:

- Alarmmelding Automatisch gegenereerd signaal vanuit een volgsysteem naar een PAC;
- Alarmtransmissie Het overbrengen van een alarmmelding tussen een mobiel object/persoon en een PAC
- Beveiliging Geheel van producten en bijbehorende diensten, zoals omschreven in deze regeling, dat bepalend is als een keten met als doel een alarmmelding te realiseren en de hierbij bijbehorende informatie beschikbaar te maken in de gepredefinieerde situatie om alarmopvolging door politie of private hulpdiensten afdoende te kunnen initiëren;
- CI Certificerende instelling zoals bedoeld in EN 45011
- Centralist De persoon die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen van volgsystemen (zie ook 3.8);
- CCV Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid;
- Dienst De dienst beveiliging van mobiele objecten en personen omvat de volgende activiteiten:
 1. Het initieel en bij voortduring verzorgen en controleren dat draadloze datatransmissie tussen het object/persoon en de alarmcentrale functioneert en geborgd is;
 2. Het periodiek controleren van de technische faciliteiten die een juiste alarmontvangst en alarm opvolging mogelijk te maken om onopgemerkt non-functioneren van deze faciliteiten te voorkomen
 3. Het bij voortduring verzorgen van alarmontvangst en alarmopvolging.

- Extra-urbal Detailniveau van een geografisch informatie systeem, een niveau hoger dan straatniveau;
- IP Internet Protocol;
- Keurmerk Het merk dat hier is afgebeeld (zie ook paragraaf 2.4):



- Mobiele objecten Voertuig, werktuig of goederen, uitgerust met een volgsysteem;
- PAC Particuliere Alarmcentrale als bedoeld in de Wpbr;
- Personen Personen uitgerust met een volgsysteem;
- Positiebepaling Vaststelling van een geografische positie aan de hand van gegevens uit een volgsysteem;
- Serviceprovider (=Certificaathouder). De partij die de dienst levert en ervoor verantwoordelijk is dat deze bij voortduring voldoet aan alle eisen van deze regeling;
- TT-03 Homologatievoorschrift TT03 elektronische beveiligingssystemen voor tracking & tracing;
- VbV Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit;
- Volgsysteem Elektronisch systeem voor het radiografisch overdragen van geografische posities en statusgegevens tussen een (mobiel) object en een PAC;
- Wbp Wet bescherming persoonsgegevens;
- Wpbr Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

1.4 Koppeling met specifieke regelgeving

Deze regeling sluit aan op het gestelde in de Wet op de particuliere beveiligingsorganisaties en –recherchebureaus (Wpbr) en de daarbij behorende uitvoeringsregeling.
Tevens sluit deze regeling aan op de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

1.5 Dienstencertificaat

Het model van het op basis van dit certificatieschema af te geven dienstencertificaat is als bijlage I opgenomen.

2 Eisen aan de beveiliging

2.1 Beveiliging van voertuigen en werktuigen

De dienst beveiliging van voertuigen en werktuigen start met de het vaststellen of aan de uitgangspunten is voldaan. Deze uitgangspunten zijn verwoord in de paragrafen 2.1.1 en 2.1.2. De serviceprovider dient deze te controleren.

Aansluitend zijn in paragrafen 2.1.3 t/m 2.1.5 de eisen beschreven die gelden voor de feitelijke dienstverlening die de serviceprovider levert.

2.1.1 Hardware en inbouw

De voorwaarde aan de klant van de serviceprovider is dat deze beschikt over een voertuig waarin hardware is ingebouwd die aantoonbaar voldoet aan de eisen die gesteld zijn in het homologatievoorschrift TT03 voor voertuig volgsystemen.

Dit kan door de serviceprovider aangetoond worden door een bewijsmiddel van goedkeuring van de CI te overleggen die voor de uitvoering van deze regeling een licentie heeft. Dit wordt geaccepteerd als bewijsmiddel dat er een typekeuring op de apparatuur is uitgevoerd en dat deze volgens specificatie wordt geleverd.

De serviceprovider kan dit bewijsmiddel ook zelf gebruiken om aan te tonen dat aan deze eis wordt voldaan.

De inbouw van de hardware in het voertuig dient te voldoen aan de eisen die gesteld zijn in de regeling erkenning inbouwbedrijven beveiligingssystemen in/op mobiele projecten.

De serviceprovider kan dat aantoonbaar maken door voor ieder voertuig dat beveiligd moet worden een volledig ingevuld certificaat/registratienummer (papier/elektronisch) te overleggen dat is afgegeven bij het voertuig/werktuig.

De serviceprovider kan dit bewijsmiddel ook zelf gebruiken om aan te tonen dat aan deze eis wordt voldaan.

2.1.2 Alarmcentrale

Voor de ontvangst en verwerking van alarmmeldingen moet de serviceprovider een zogenaamde Particuliere Alarmcentrale (PAC) inschakelen. Deze alarmcentrale dient aantoonbaar te voldoen aan het gestelde in de Regeling Particuliere Alarm Centrales. Aantoning kan plaatsvinden middels een geldig certificaat dat is afgegeven door een CI die gerechtigd is om deze regeling uit te voeren.

De PAC waarmee de serviceprovider een contract afsluit moet dezelfde zijn als vermeld in de rapportage bij de hardwaretest (paragraaf 2.1.1) en deze PAC moet beschikken over een geldige vergunning die is afgegeven door het ministerie van Justitie.

2.1.3 Datatransmissie

De serviceprovider zorgt voor de realisatie van draadloze datatransmissie tussen het voertuig(of werktuig), de PAC en zonodig de serviceprovider zelf. Deze transmissie moet blijvend functioneren, periodiek gecontroleerd worden en geografisch gelimiteerd zijn (dekkingsgraad van het netwerk).

De serviceprovider toont dit op de volgende manier aan:

- De serviceprovider heeft een contract met een netwerkexploitant. Dit contract is de basis voor de draadloze transmissie van gegevens tussen het voertuig en de PAC. Uit de rapportage die hoort bij de beoordeling van de hardware (zie paragraaf 2.1.1) moet blijken welke netwerkexploitant bij deze beoordeling is gebruikt. Dit is ook de netwerkexploitant met wie de serviceprovider het contract moet afsluiten. In geval deze rapportage aangeeft dat een positief eindresultaat is bereikt met meerdere netwerkexploitanten dan kan de serviceprovider zelf een keuze maken uit deze netwerkexploitanten. De serviceprovider kan dit middels

- een factuur inzake de betreffende dataverbinding aantonen dat het contract gesloten is en datatransmissie kan plaatsvinden.
- Per voertuig moet er een bevestiging zijn van aanmelding en aansluiting op het netwerk van de serviceprovider en de PAC met wie de serviceprovider samenwerkt. Deze bevestiging mag middels een signalering via software tot uiting komen (de software zelf is in de basis al in combinatie met de hardware getest, zie paragraaf 2.1.1).
 - De dekkingsgraad van het betreffende contract met de netwerkexploitant moet duidelijk aansluiten op de dekkingsgraad die in het contract met de eindgebruiker is opgenomen. De serviceprovider kan de dekkingsgraad aantoonbaar maken middels dekkingsstatistieken die door de netwerkexploitant worden gepubliceerd.
 - Het feit dat de verbinding blijvend tot stand kan komen kan worden aangetoond met testmeldingen die periodiek volgens TT03 moeten worden uitgevoerd. Deze testmeldingen moeten aantoonbaar maken dat zowel het signaal als de positie correct worden ontvangen. Indien de positie niet juist is of niet beschikbaar is dient uiterlijk binnen 3 x 24 uur een nieuwe test uitgevoerd te worden. Als het resultaat van deze nieuwe test ook negatief is neemt de serviceprovider actie ten einde de oorzaak te achterhalen en zo spoedig mogelijk voor een oplossing te zorgen waarbij de klant zoonodig tijdig en adequaat wordt geïnformeerd.

2.1.4 Ontvangst van alarmmelding

Om er zeker van te zijn dat alarmmeldingen kunnen worden ontvangen moet de serviceprovider bij aansluiting van ieder voertuig op de PAC de volgende controles uitvoeren:

- het testen op alle overeengekomen functionaliteiten (zoals opgenomen in het contract (hoofdstuk 3) met de klant;
- het feit dat er een verbinding is tussen het voertuig en de serviceprovider moet op scherm zichtbaar zijn;
- de positie van het voertuig moet op scherm zichtbaar zijn;
- de alarmfuncties moeten functioneren.

De serviceprovider moet van alle hierboven beschreven acties een log aanleggen of de informatie op een andere manier vastleggen om aan te tonen dat hieraan wordt voldaan.

2.1.5 Alarmopvolging

Nadat een alarmmelding vanuit het voertuig binnenkomt moet de PAC (namens de serviceprovider):

- de positie van het voertuig bepalen;
- het alarm en de positie na alarmverificatie (volgens de afspraken van de Raad van Hoofdcommissarissen) aan de politie doorgegeven en/of aan een derde volgens afspraak met de klant;

De klant wordt volgens de afspraken met de serviceprovider geïnformeerd.

Het kan zijn dat de klant persoonlijk een alarmering afgeeft. In dat geval moet de PAC (namens de serviceprovider):

- de klant positief identificeren volgens een vooraf afgesproken systeem (dit protocol moet zijn vastgelegd);
- de positie betreffende voertuig vaststellen;
- de politie en/of een derde volgens afspraak met de klant informeren en aangeven dat het voertuig gestolen is en de positie van het voertuig doorgeven;
- desgevraagd op later tijdstip opnieuw de positie van de auto doorgeven aan de politie of de betreffende derde.

In geval de PAC (namens de serviceprovider) na een alarmmelding niet direct de positie van het voertuig kan vaststellen moet de serviceprovider:

- niet de politie informeren, maar wel een derde volgens afspraak met de klant en aangeven dat het voertuig gestolen is;

- de klant informeren en melden dat politie niet maar een eventuele derde wel geïnformeerd is;
- indien op later tijdstip alsnog positie bepaald kan worden per direct de politie informeren en aangeven dat het voertuig gestolen is en de positie van het voertuig doorgeven bellen en een eventuele derde informeren over de positie van het voertuig.

De PAC (namens de serviceprovider) moet van alle hierboven beschreven acties een log aanleggen of de informatie op een andere manier vastleggen om aan te tonen dat hieraan wordt voldaan.

Toelichting:

In deze paragraaf worden een aantal eisen en daarbij behorende taken rechtstreeks toegedicht aan de PAC (namens de serviceprovider). Dit is binnen dit certificatieschema apart omdat de feitelijk certificaathouder en aanbieder van de dienst de serviceprovider is. De reden hiervan is dat de betreffende taken die voortvloeien uit de eisen aan een PAC zijn voorbehouden; e.e.a. conform de Wpbr. De serviceprovider zal dus aan de CI aantoonbaar moeten maken dat de PAC deze taken namens de serviceprovider vervult en zeker moeten stellen dat dit conform de eisen is. Het bovenstaande sluit overigens niet uit dat een bedrijf dat een PAC is zoals bedoeld in deze regeling ook serviceprovider kan zijn zoals bedoeld in deze regeling.

2.2 Beveiliging, tracking and tracing van personen

Deze paragraaf is gereserveerd en zal later door het College van Deskundigen worden ingevuld.

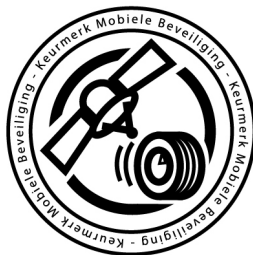
2.3 Beveiliging, tracking and tracing van goederen

Deze paragraaf is gereserveerd en zal later door het College van Deskundigen worden ingevuld.

2.4 Gebruik keurmerk

Het keurmerk zoals is afgebeeld in deze paragraaf behorende bij het dienstencertificaat "Beveiliging mobiele objecten en personen" wordt door de serviceprovider op de volgende documenten gebruikt:

- op het contract met eindgebruiker (zie paragraaf 3.6);
- op overige documenten (zie paragraaf 3.5).



Indien de serviceprovider dat wenst kan deze het keurmerk ook gebruiken op andere documenten die direct gerelateerd zijn aan dit schema. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld facturen.

Indien wordt afgeweken van de eisen uit dit schema is het niet toegestaan dat de serviceprovider het keurmerk gebruikt in welke vorm dan ook.

Mocht in de aanbestedingsfase naar de klant of op brochures/ander materiaal van de serviceprovider in het kader van de aanbesteding gebruik worden gemaakt van of gerefereerd worden aan het keurmerk dan moet de serviceprovider na de aansluiting in de bevestigingsbrief naar haar klant de volgende tekst opnemen:

“omdat er is afgeweken van één of meer van de eisen uit het schema ‘Beveiliging mobiele objecten en personen’ valt deze dienstverlening buiten het keurmerk en het schema “Beveiliging mobiele objecten en personen”. U kunt derhalve geen rechten aan ontlenen van hetgeen in dit schema staat omschreven”.

3 Eisen aan het kwaliteitssysteem

3.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan het kwaliteitssysteem van de organisatie van de serviceprovider moet voldoen.

3.2 Borging eisen uit dit certificatieschema

De serviceprovider beschikt over een kwaliteitssysteem gericht op de eisen zoals gesteld in dit schema. De eisen uit alle paragrafen van dit schema staan verwoord in dit systeem waarbij het duidelijk moet zijn dat de organisatie zich hieraan conformeert. De serviceprovider zorgt zelf voor het bijhouden van het kwaliteitssysteem.

De serviceprovider maakt een overzicht, waaruit blijkt dat ieder onderdeel van dit schema correspondeert met een onderdeel van het kwaliteitssysteem. Dit overzicht is minimaal tot op paragraafniveau van dit schema uitgewerkt.

De documentatie van de nazorgorganisatie is voorzien van een index met ingangsdatum, versienummer en validatie door de eindverantwoordelijke persoon.

3.3 Beheerder van het kwaliteitssysteem

Binnen de organisatiestructuur van de serviceprovider moet een medewerker zijn aangewezen die belast is met het beheer van het kwaliteitssysteem.

3.4 Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

De serviceprovider maakt een schema waaruit blijkt welke functies binnen haar organisatie verantwoordelijk zijn voor uitvoering van de eisen uit hoofdstuk 2 en 3 van dit schema. De serviceprovider werkt dit schema minimaal uit tot op paragraafniveau van de hoofdstukken 2 en 3 van dit schema.

3.5 Informatie naar de klant

De serviceprovider heeft een document (desgewenst in elektronische vorm) waarin uitleg wordt gegeven over deze regeling. Met name met betrekking tot contractvorming wordt hierin geconcretiseerd hoe de zaken zoals gesteld in paragraaf 2.1.2 in algemene zin worden ingevuld. De serviceprovider voorziet het document van het keurmerk en biedt dit aantoonbaar aan (potentiële) klanten aan.

Toelichting:

De basis voor de feitelijke dienstverlening van de serviceprovider aan de klant is het contract zoals geformuleerd in paragraaf 3.6. Van belang wordt geacht dat de klant vooraf over voldoende en volledige voorinformatie kan beschikken.

3.6 Contractvorming

Het contract dat wordt aangeboden aan de klant (eindgebruiker) dient volledig transparant te zijn. Uit het contract moet blijken welke diensten zijn overeengekomen en tegen welke voorwaarden. De overeengekomen diensten zullen ten minste invulling moeten geven aan de activiteiten zoals deze gedefinieerd zijn onder het begrip "dienst" in paragraaf 1.3.

3.6.1 Omgaan met bestaande klanten

Het uitgangspunt is dat de dienstverlening naar bestaande klanten met bestaande contracten per definitie niet automatisch onder het keurmerk van deze regeling valt. De serviceprovider dient aan de CI aan te geven wat hij van plan is met deze klanten in relatie tot het keurmerk te doen.

Indien het plan is om deze klanten of een gedeelte ervan alsnog onder keurmerk te brengen dan stelt de serviceprovider hiervoor eerst een procedure op. Uit deze

procedure blijkt hoe de serviceprovider de verschillen tussen de manier van dienstverlening tussen de bestaande klanten en de eisen uit dit schema in kaart brengt en gaat aanpassen aan de eisen uit dit schema. De procedure wordt ter akkoord aan de CI voorgelegd voordat deze ten uitvoering wordt gebracht. Na akkoord kan de serviceprovider de procedure gaan uitvoeren. Na uitvoering, maar uiterlijk binnen één jaar als de uitvoering nog niet gereed is, neemt de CI uit het bestand van bestaande klanten welke een aangepaste dienstverlening hebben ontvangen een aselecte steekproef van 1% van het aantal klanten met een minimum van tien (10) klanten. De manier waarop de dienstverlening naar de klanten uit deze steekproef is ingevuld dient volledig te voldoen aan de eisen uit dit schema. Mocht blijken dat de dienstverlening op één of meer punten niet voldoet aan de eisen uit dit schema dan dient de serviceprovider:

- alle klanten naar wie de dienstverlening onder keurmerk is gebracht schriftelijk te informeren over het voorlopig mislukken van de ombouw en het gevolg dat de dienstverlening nog niet onder keurmerk valt;
- de oorzaak van de fout(en) te achterhalen en op te lossen;
- alle klanten met een aangepaste dienstverlening aantoonbaar opnieuw op deze fout(en) te controleren en zondig aan te passen.

Aansluitend kan de CI weer een zelfde steekproef van 1% van het aantal klanten met een minimum van tien (10) klanten nemen. Mocht de uitslag hiervan uitwijzen dat er weer één of meer afwijkingen in de dienstverlening zijn dat is de serviceprovider niet in staat geweest om de dienstverlening adequaat om te bouwen en vervalt de mogelijkheid hiertoe. Opnieuw dienen alle klanten die onder dit aanpassingstraject vallen schriftelijk te worden geïnformeerd.

Vanaf dat moment kan alleen dienstverlening aan nieuwe klanten onder keurmerk worden geleverd. Met bestaande klanten kan dan nog wel een de bestaande dienstverlening worden beëindigd en een nieuwe dienstverlening worden opgestart.

3.7 Registratie gegevens

Binnen twee werkdagen na aansluiting ontvangt de klant van de serviceprovider een schriftelijke bevestiging van aansluiting waarin ten minste is opgenomen:

- welke gegevens van de klant zijn geregistreerd;
- welke gegevens van het voertuig zijn geregistreerd;
- voor welk doel deze gegevens zullen worden aangewend;
- de met de klant overeengekomen actie(s).

Bij iedere door de klant aangegeven (schriftelijk, per email of per fax) wijziging zal de serviceprovider deze binnen twee werkdagen bevestigen. De serviceprovider dient klantgegevens intern zorgvuldig te beheren en up-tot-date houden.

De serviceprovider dient zich in dit kader aan te melden en geregistreerd te staan bij het college bescherming persoonsgegevens.

3.8 Opleiding en ervaring

De serviceprovider maakt een overzicht waaruit blijkt welke eisen aan opleiding en ervaring de serviceprovider zelf stelt aan het personeel dat belast is met taken ingevolge paragraaf 3.4 gekoppeld aan de uit dit schema.

Met betrekking tot de paragrafen: 2.1.3, 2.1.4, 2.1.5, 3.7, 3.12, 3.15, 3.16 en 3.18 zorgt de serviceprovider ervoor dat medewerkers die ingevolge deze paragrafen taken krijgen toegewezen eerst een gedegen interne opleiding krijgen voordat ze zelfstandig tewerk worden gesteld.

Hiervoor maakt de service provider per medewerker en genoemde paragrafen een overzicht en stelt vast wie deze opleiding met goed gevolg heeft doorlopen en zelfstandig kan functioneren. Naderhand, maar binnen een periode van 2 maanden na zelfstandige tewerkstelling, beoordeelt de serviceprovider nogmaals de betreffende medewerker op de inmiddels uitgevoerd werkzaamheden.

Centralisten van de PAC die (namens de serviceprovider) worden ingezet dienen als aanvulling op bestaande eisen te beschikken over een trainingscertificaat of een

ander bewijs waaruit hun vaardigheid blijkt ten aanzien van de alarmopvolging van mobiele objecten, zoals:

- kennis over het product;
- kennis over procedures;
- bediening software;
- interpretatie van verkregen gegevens;
- verwerken gegevens conform politiebeleid.

Toelichting:

Centralisten (zie definitie in paragraaf 1.3) die worden ingezet door de serviceprovider zijn in de regel in dienst van een PAC en worden derhalve ingehuurd (e.e.a conform paragraaf 3.10). Dit laatste is uiteraard niet van toepassing indien de serviceprovider zelf ook een PAC is zoals bedoeld in deze regeling.

3.9 Integriteit personeel

Al het personeel van de serviceprovider dat toegang heeft tot gegevens van opdrachtgevers moeten beschikking over een 'Verklaring omtrent het Gedrag'. Deze verklaring moet door De Minister van Justitie zijn afgegeven op basis van de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens en uit deze verklaring moeten blijken dat de Minister geen bezwaren heeft tegen de betrokkene.

Toelichting:

Als de serviceprovider centralisten inzet die in dienst zijn bij een PAC zoals gedefinieerd in de Regeling Particuliere Alarmcentrales dan hoeft het de integriteit van deze niet te worden aangetoond. De Regeling Particuliere Alarmcentrales borgt zelf in voldoende mate de integriteit van de centralisten van een PAC.

3.10 Uitbesteden van werk en inhuur van personeel

De serviceprovider mag werkzaamheden die binnen het kader van dit schema vallen uitbesteden en personeel inhuren om de werkzaamheden te verrichten. De serviceprovider maakt in beide situaties aantoonbaar dat medewerkers aan de eisen voor vakbekwaamheid voldoen. Personeel dat wordt ingehuurd moet verder volledig aan dezelfde eisen voldoen als het eigen personeel (zie de eisen uit paragraaf 3.8).

Wanneer er werk wordt uitbesteed zorgt de serviceprovider ervoor dat een eigen medewerker deze werkzaamheden aantoonbaar beoordeelt op basis van dit schema. Dit is niet van toepassing bij uitbesteding aan een andere serviceprovider die zijn werkzaamheden op basis van dit schema uitvoert en is gecertificeerd volgens deze richtlijn.

Indien de serviceprovider werkzaamheden uitbesteedt aan een PAC moet de serviceprovider zelf rechtstreeks en periodiek toezicht te houden op de uitvoering. De serviceprovider is verantwoordelijk voor het feit dat de PAC zich bij voortdurend aan deze eisen conformeert.

De serviceprovider zorgt ook dat de certificerende instelling de eisen uit deze paragraaf bij de betreffende PAC kan beoordelen.

3.11 Eisen alarmontvangstapparatuur

De alarmontvangstapparatuur van de PAC, die namens de serviceprovider (zie de toelichting bij paragraaf 2.1.5) de alarmontvangst verzorgd, moet aan de volgende eisen voldoen:

- Het ontvangstsysteem van de PAC moet volledig redundant zijn uitgevoerd;
- De melding moet rechtstreeks, zonder menselijke tussenkomst, binnenkomen bij de PAC en mag niet via een server, schakelpunt o.i.d. van een derde gaan, waarvan niet is vastgesteld dat deze aan de Regeling Particuliere Alarm Centrales voldoet en onder de directe verantwoordelijkheid van de PAC valt; Het GSM-net is hiervan uitgezonderd zolang er geen sprake is van alarmtransmissie over IP.
- De PAC moet in alarmsituaties de positie van een mobiel voertuig(werktuig) real-time kunnen bepalen. Hiertoe dient de PAC te beschikken over kaartmateriaal dat in de monitoring software is geïntegreerd. Voor Nederland en de omliggende landen (Duitsland, België, Frankrijk en Engeland) dient dit

kaartmateriaal tot op straatniveau beschikbaar te zijn. Voor andere Europese landen (oostwaarts tot de lijn Moskou-Ankara, inclusief Scandinavië, inclusief Zuid Europese landen) dient dit kaartmateriaal op minimaal extra-urbal niveau beschikbaar te zijn;

- De PAC moet kunnen aantonen dat men technisch en operationeel in staat is om binnen een tijdbestek van vijf minuten over een totaal van 0,4% van de installed base (= totaal aantal aangesloten automobielen) een alarmmelding en positiebepaling te kunnen ontvangen en te verwerken;
- De PAC moet kunnen aantonen technisch en operationeel in staat te zijn twee mobiele objecten gelijktijdig en real-time te kunnen volgen in een alarmsituatie.

3.12 Storingen

Indien uit de automatische periodieke systeemtest (zoals vastgelegd in het TT03 voorschrift) blijkt dat het systeem in het voertuig niet naar behoren functioneert moet de serviceprovider dit binnen 3x24 uur detecteren en een oplossing in gang zetten en de eindgebruiker zonodig informeren. Andere storingen moeten per direct aan de serviceprovider gemeld kunnen worden via een centraal telefoonnummer.

De serviceprovider zorgt ervoor dat procedureel geregeld is hoe een storing wordt onderzocht en opgelost en hoe de eindgebruiker wordt geïnformeerd met betrekking tot de zekerheid van de dienstverlening in geval van storingen.

Toelichting:

De serviceprovider werkt samen met een PAC; derhalve zal de detectie van een storing primair bij de PAC binnenkomen.

3.13 Ontvangst van diefstal en sabotagemeldingen

Telefoonwachtijden voor het doen van diefstal- of sabotagemeldingen door de klant moeten voldoen aan het gestelde in paragraaf 4.1 van de Regeling Particuliere Alarm Centrales.

3.14 Eisen ruimte en databeheer

Indien de serviceprovider tevens een PAC is dan dienen de gegevens van klanten te worden opgeslagen in het beveiligde gebied zoals gedefinieerd in de Regeling Particuliere Alarm Centrales. In alle andere situaties dient de serviceprovider alle klantgegevens (papier of elektronisch) conform risicoklasse 3 te beveiligen tegen diefstal en verlies van gegevens. Dit houdt in dat de ruimten waar klantgegevens liggen opgeslagen voorzien zijn van een elektronisch detectiesysteem tegen brand en inbraak met aansluiting op een PAC.

Verder moeten al de betreffende ruimten afgesloten kunnen worden.

De serviceprovider moet een autorisatiesysteem voor toegang tot geautomatiseerde klantgegevens te hebben. Uit dit systeem moet blijken dat medewerkers apart geautoriseerd worden om toegang te krijgen tot klantgegevens. Tevens moet uit dit systeem blijken hoe de toegang tot deze gegevens via een afdoende toegangsdrempel verloopt. Dit kan bijvoorbeeld middels een password gerealiseerd worden. Het geautomatiseerde systeem van de serviceprovider moet verder voor toegang van buitenaf beveiligd zijn middels de gebruikelijke beveiligingstechnieken zoals bijvoorbeeld een firewall.

Om dataverlies te voorkomen moet de serviceprovider een dagelijkse back-up maken van alle gemuteerde elektronische klantgegevens. Verder moet de serviceprovider ten minste eenmaal per 6 maanden een volledige back-up maken van alle klantgegevens. Deze volledige back-up moet die op een andere locatie volgens een voorgeschreven procedure worden bewaard.

3.15 Registraties en rapportages van alarmmeldingen

De PAC zorgt er namens de serviceprovider (zie de toelichting bij paragraaf 2.1.5) voor dat de uitvoering van operationele procedures gelogd en opgeslagen worden. Dit omvat eveneens de opslag van gevoerde telefoongesprekken bij alarmering, status- en locatiegegevens van de voertuigen in geval van test- en alarmsituaties. Deze gegevens dienen voor een periode van telkens drie maanden beschikbaar en inzichtelijk te zijn en op verzoek van de eigenaar van het voertuig beschikbaar worden gesteld.

Verder moet de serviceprovider als eigenaar van de gegevens, in staat te zijn te rapporteren omtrent de (aantallen) alarmsituaties, de omstandigheden daarbij, (aantallen) nodeloze alarmering, alarmopvolging en (automatische) testmeldingen. Deze gegevens dienen, zonder vermelding van persoonsgegevens en gegevens die mogelijk herleiden zijn naar een persoon, op aanvraag van het Landelijk Informatiecentrum Voertuigcriminaliteit aan hen verstrekt te worden. Kengetallen worden aangeleverd op basis van de installed-base (= aantal aangesloten voertuigen).

3.16 Documentenbeheer

De organisatie dient te beschikken over de volgende documenten:

- dit schema;
- het eigen kwaliteitssysteem;
- alle documenten en registraties vermeld in dit schema;
- resultaten van alle uitgevoerde controles,

en ervoor te zorgen dat deze documenten beheerd worden. Informatie mag desgewenst op papier dan wel elektronisch worden vastgelegd.

3.17 Certificaten en vergunningen

De serviceprovider voert periodiek controles uit op de geldigheid van bewijzen (certificaten en/of vergunningen) die aantonen dat:

- hardware (zie paragraaf 2.1.1);
- inbouwbedrijven (zie paragraaf 2.1.1);
- PAC (zie paragraaf 2.1.2), aan de eisen voldoen.

3.18 Klachten en corrigerende maatregelen

De organisatie zorgt voor een procedure voor klachten en corrigerende maatregelen. Klachten worden door de organisatie binnen 5 werkdagen schriftelijk bevestigd. Uiterlijk na één maand na ontvangst van de klacht zorgt de organisatie ervoor dat de klacht is afgehandeld. De klager ontvangt schriftelijk bericht over de klachtafhandeling. Hierin vermeldt de serviceprovider of de klacht terecht was en zo ja welke corrigerende maatregel de organisatie gaat nemen of genomen heeft. Verder besluit de serviceprovider of verdergaande interne maatregelen nodig zijn om herhaling van de klacht te voorkomen.

3.19 Archivering

De organisatie archiveert voor een periode van 5 jaar alle gegevens en registraties, die betrekking hebben op de eisen zoals gesteld in dit schema.

Opmerking:

Wettelijk gezien kunnen er langere bewaartermijnen gelden.

4 Wijze van onderzoek

In dit hoofdstuk aangegeven hoe het onderzoek door de CI wordt uitgevoerd teneinde te kunnen vaststellen of aan dit schema wordt voldaan

4.1 Toelatingsonderzoek

4.1.1 Documentatiebeoordeling

Het kwaliteitssysteem van de serviceprovider wordt éénmalig beoordeeld aan de hand van alle eisen die gesteld zijn in hoofdstuk 3. Van deze beoordeling wordt een rapportage opgesteld.

4.1.2 Controle op implementatie van het kwaliteitssysteem

Initieel wordt er een controle uitgevoerd op de implementatie van alle eisen uit hoofdstuk 3 aan de hand van het gedocumenteerde kwaliteitssysteem van de serviceprovider.

4.1.3 Controle op de uitvoering van de dienstverlening

Initieel wordt er een controle uitgevoerd op de implementatie van alle eisen uit hoofdstuk 2.

4.1.4 Corrigerende maatregelen

In geval er bij de controle zoals beschreven in 4.1.1 t/m 4.1.3 afwijkingen worden geconstateerd heeft de serviceprovider maximaal 1 maand de tijd om deze afwijkingen feitelijk te corrigeren en tevens een corrigerende maatregelen in haar kwaliteitssysteem en organisatie door te voeren teneinde herhaling van deze afwijkingen te voorkomen. De correctie en de corrigerende maatregelen worden beoordeeld aan de hand van de eisen zoals gesteld in de hoofdstukken 2 en 3.

4.1.5 Certificaat

Indien vastgesteld kan worden dat de serviceprovider aan alle eisen van hoofdstuk 2 en 3 voldoet wordt een certificaat uitgegeven dat is opgemaakt volgens het model in bijlage I.

4.2 Periodiek opvolgingsaudits

4.2.1 Documentatiebeoordeling

Jaarlijks wordt één controle uitgevoerd op het gedocumenteerde kwaliteitssysteem van de serviceprovider. Indien er wijzigingen in dit systeem zijn aangebracht wordt gecontroleerd of het systeem nog altijd aan de eisen uit hoofdstuk 3 voldoet. Hier wordt ook een rapport voor opgemaakt. In geval het systeem ongewijzigd is wordt volstaan met de vaststelling van dat feit in de rapportage.

4.2.2 Controle op implementatie van het kwaliteitssysteem

Jaarlijks wordt één controle uitgevoerd op implementatie van de eisen uit hoofdstuk 3 aan de hand van het gedocumenteerde kwaliteitssysteem van de serviceprovider. Hier wordt een rapport voor opgemaakt.

4.2.3 Controle op de uitvoering van de dienstverlening

Jaarlijks wordt er een controle uitgevoerd op de implementatie van alle eisen uit hoofdstuk 2.

4.2.4 Corrigerende maatregelen

In geval er bij de controle zoals beschreven in 4.2.1 t/m 4.2.3 afwijkingen worden geconstateerd heeft de serviceprovider maximaal 1 maand de tijd om deze afwijkingen feitelijk te corrigeren en tevens een corrigerende maatregelen in haar kwaliteitssysteem en organisatie door te voeren teneinde herhaling van deze afwijkingen te voorkomen. De correctie en de corrigerende maatregelen worden beoordeeld aan de hand van de eisen zoals gesteld in de hoofdstukken 2 en 3. In geval een bepaalde afwijking voor een tweede of volgende maal sinds de eerste uitgifte van de verklaring wordt vastgesteld volgt één van de sancties zoals beschreven in paragraaf 4.2.5.

4.2.5 Sancties

Deze paragraaf is gereserveerd en zal later door het College van Deskundigen worden ingevuld.

5 Lijst van vermelde documenten

5.1 Normen / normatieve documenten:

Nummer	Naam	Uitgever
D1	Homologatievoorschrift TT03 Elektronische beveiligingssystemen for tracking & tracing	Stichting VbV, www.stichtingvbv.nl
D2	VbV Erkenningsregeling inbouwbedrijven	Stichting VbV, www.stichtingvbv.nl
D3	Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale	CCV, www.hetccv.nl
D4	NEN-EN 45011, algemene eisen voor instellingen die productcertificatie-systemen uitvoeren (ISO/IEC Guide 65: 1996)	NEN, www.nen.nl

I Bijlage: Modelcertificaat

De certificerende instelling dient zich bij de afgifte van het dienstencertificaat te houden aan deze bijlage. Hiertoe neemt de certificerende instelling de inhoud van de drie kaders over op haar certificaat. Het kader met de “verklaring” wordt op de voorkant van het certificaat vermeld. De kaders met “dienstencertificaat” en “merken” mogen desgewenst op pagina 2 van het certificaat worden opgenomen.

VERKLARING

Dit certificaat is afgegeven op basis van beoordelingsschema “Beveiliging mobiele objecten en personen”, conform het Reglement voor Productcertificatie van “naam certificerende instelling”. “Naam certificerende instelling” verklaart dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat: de beveiliging van mobiele van voertuigen en werktuigen; die door de serviceprovider wordt geleverd voldoet aan de in dit certificaat vastgelegde eisen voldoen, mits zij zijn voorzien van het merk op de wijze zoals aangegeven in dit dienstencertificaat.

SPECIFICATIE VAN DE DIENST

De dienst beveiliging van mobiele objecten en personen houdt het volgende in:

1. Initieel en bij voortdoring wordt verzorgd en gecontroleerd dat draadloze datatransmissie tussen het object/persoon en de alarmcentrale functioneert en geborgd is;
2. Het periodiek controleren van de technische faciliteiten die een juiste alarmontvangst en alarm opvolging mogelijk te maken om onopgemerkt non-functioneren van deze faciliteiten te voorkomen
3. Het bij voortdoring verzorgen van alarmontvangst en alarmopvolging.

Randvoorwaarden voor de beveiliging van voertuigen/werktuigen zijn dat initieel is vastgesteld dat aan alle uitgangspunten is voldaan zijnde:

- de eisen uit de VbV regeling homologatievoorschrift TT03 Elektronische beveiligingssystemen for tracking & tracing;
- de eisen uit de VbV Erkenningsregeling inbouwbedrijven;
- de eisen uit de Regeling BORG Particuliere Alarmcentrale

MERKEN

Het merk behorende bij het dienstencertificaat “Beveiliging mobiele objecten en personen” zoals hieronder afgebeeld wordt door de serviceprovider op de volgende documenten gebruikt:

- op het contract met eindgebruiker;
- op overige documenten (volgens het gestelde in het beoordelingsschema).

Indien de serviceprovider dat wenst kan deze het keurmerk ook gebruiken op andere documenten die gerelateerd zijn aan dit schema. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld facturen.



Indien wordt afgeweken van de eisen uit dit schema is het niet toegestaan dat de serviceprovider het merk gebruikt in welke vorm dan ook.