

BRL-K21023/02  
2016-10-03  
Definitief

# Mobiele beveiliging

voor het Kiwa procescertificaat voor beveiliging  
mobiele objecten en personen



# Voorwoord Kiwa

Dit certificatieschema (Beoordelingsrichtlijn) is opgesteld door het College van Deskundigen Beveiliging van Kiwa , waarin belanghebbende partijen op het gebied van Beveiliging mobiele objecten en personen zijn vertegenwoordigd. Dit college begeleidt ook de uitvoering van certificatie en stelt zonodig deze Beoordelingsrichtlijn bij. Waar in deze Beoordelingsrichtlijn sprake is van “College van Deskundigen” is daarmee bovengenoemd college bedoeld.

Deze Beoordelingsrichtlijn zal door Kiwa worden gehanteerd in samenhang met het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie, waarin de algemene spelregels van Kiwa bij certificatie zijn vastgelegd.

## **Kiwa Nederland B.V.**

Nevelgaarde 50  
Postbus 510  
3430 AM Nieuwegein

Tel. +31 88 998 3072  
Fax +31 88 998 3059  
Info.ncp@kiwa.nl  
www.kiwa.nl  
www.kiwafss.nl

© 2016 Kiwa N.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

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

## **Bindend verklaring**

Deze beoordelingsrichtlijn is door Kiwa bindend verklaard per 3 oktober 2016.

# Inhoud

	<b>Voorwoord Kiwa</b>	<b>1</b>
	<b>Inhoud</b>	<b>2</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1	Algemeen	5
1.2	Toepassingsgebied	6
1.3	Acceptatie van door leverancier geleverde onderzoeksrapporten	7
1.4	Kwaliteitsverklaring	7
<b>2</b>	<b>Terminologie</b>	<b>8</b>
2.1	Definities certificatie	8
2.2	Definities specifiek	8
<b>3</b>	<b>Procedure voor het verkrijgen van een kwaliteitsverklaring</b>	<b>11</b>
3.1	Toelatingsonderzoek	11
3.2	Certificaatverlening	11
<b>4</b>	<b>Prestatie-eisen en beproevingsmethoden</b>	<b>12</b>
4.1	Algemeen	12
4.2	Publiekrechtelijke eisen	12
4.3	Privaatrechtelijke eisen	12
4.3.1	Ontvangst van alarmsignalen en reactietijden	12
4.3.1.1	Prestatie-eis	12
4.3.1.2	Bepalingsmethode	13
4.3.2	Ontvangst van telefonische alarmmeldingen en reactietijden	13
4.3.2.1	Prestatie-eis	13
4.3.2.2	Bepalingsmethode	13
4.3.3	Verificatie storingen in de beveiligingssystemen objecten / personen	13
4.3.3.1	Prestatie-eis	14
4.3.3.2	Bepalingsmethode	14
<b>5</b>	<b>Proceseisen en bepalingmethoden</b>	<b>15</b>
5.1	Algemeen	15
5.2	Ontvangst van alarmmelding van de eindgebruiker	15
5.2.1	Bepalingsmethode	15
5.3	Alarmafhandeling	15
5.3.1	Specifiek proceseisen voor persoonsalarmering	16
5.3.2	Bepalingsmethode	17
<b>6</b>	<b>Producteisen en bepalingmethoden</b>	<b>18</b>

6.1	Algemeen	18
6.2	Hardware bij de eindgebruiker	18
6.2.1	Bepalingsmethode voertuigen	18
6.2.2	Bepalingsmethode personen	18
6.3	Alarmcentrale	19
6.3.1	Bepalingsmethode	19
6.4	Datatransmissie	19
6.4.1	Bepalingsmethode	19
6.4.2	Specifiek persoonsalarmering	20
6.5	Eisen volgsystemen van de PAC	20
6.5.1	Bepalingsmethode	20
6.5.2	Extra eisen ten behoeve van een extern GPS platform	20
6.6	Eisen ruimte databeheer	21
6.6.1	Bepalingsmethode	21
6.7	Eisen databeheer	21
6.7.1	Bepalingsmethode	21
<b>7</b>	<b>Eisen aan het kwaliteitssysteem</b>	<b>22</b>
7.1	Algemeen	22
7.2	Beheerder van het kwaliteitssysteem	22
7.3	Interne kwaliteitsbewaking/kwaliteitsplan	22
7.4	Procedures en werkinstructies	22
7.5	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	22
7.6	Informatie naar de klant	22
7.7	Contractvorming	23
7.7.1	Omgaan met bestaande klanten	23
7.8	Registratie gegevens	24
7.9	Opleiding en ervaring	24
7.9.1	Aanvullend eisen Persoonsalarmering	24
7.10	Integriteit personeel	24
7.11	Uitbesteden van werk en inhuur van personeel	24
7.12	Registraties en rapportages van alarmmeldingen	25
7.13	Documentenbeheer	25
7.14	Certificaten en vergunningen	25
7.15	Klachten en corrigerende maatregelen	25
7.16	Archivering	26
7.17	Bedrijfsregistratie en aanspreekelijkheidsverzekering	26
<b>8</b>	<b>Samenvatting onderzoek en controle</b>	<b>27</b>
8.1	Onderzoeksmatrix	27
8.2	Controle op het kwaliteitssysteem	27

<b>9</b>	<b>Afspraken over de uitvoering van certificatie</b>	<b>28</b>
9.1	Algemeen	28
9.2	Certificatiepersoneel	28
9.2.1	Kwalificatie-eisen	28
9.2.2	Kwalificatie	29
9.3	Rapport toelatingsonderzoek	29
9.4	Beslissing over certificaatverlening	29
9.5	Uitvoeringsvorm kwaliteitsverklaring	30
9.6	Aard en frequentie van externe controles	30
9.7	Interpretatie van eisen	30
<b>10</b>	<b>Lijst van vermelde documenten</b>	<b>31</b>
10.1	Publiekrechtelijke regelgeving	31
10.2	Normen / normatieve documenten	31
10.3	Bibliografie	31
<b>I</b>	<b>Model certificaat</b>	<b>32</b>
<b>II</b>	<b>Model IKB-schema</b>	<b>1</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Algemeen

De in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen eisen worden door Kiwa gehanteerd bij de behandeling van een aanvraag, en de instandhouding van een procescertificaat voor de dienst die leidt tot de Beveiliging van mobiele objecten en personen.

In de beoordelingsrichtlijn wordt het totaal aan activiteiten beschreven welke nodig zijn om beveiliging van mobiele objecten en personen te kunnen realiseren. Het steunt hierbij gedeeltelijk op bestaande regelingen voor hardware en alarmmeldingen. Verder worden 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.

Deze beoordelingsrichtlijn vervangt het schema van 1-1-2013.

De kwaliteitsverklaringen zijnde de bedrijfserkenningen die op basis van die beoordelingsrichtlijn zijn afgegeven verliezen in elk geval hun geldigheid op 1-1-2018.

Bij de uitvoering van certificatiwerkzaamheden is Kiwa gebonden aan de eisen, als opgenomen in ISO 17065 die in het hoofdstuk "Afspraken over de uitvoering van certificatie" zijn vastgelegd. In deze versie van het schema is beveiliging van personen verder ingevuld en heeft het schema een update gehad naar de hedendagse situatie.

Toelichting:

De beoordelingsrichtlijn hangt samen voor de toepassing met voertuigen en werktuigen met drie andere regelingen te weten:

1. Keuringsvoorschrift "Voertuigvolgsystemen" vastgesteld en beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging, ,
2. "Erkenning Inbouwbedrijven Beveiligingssystemen in/op Voertuigen en Werkmaterieel" vastgesteld en beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging, ,
3. Certificatieschema Particuliere Alarmcentrales of het Kiwa certificaat op basis van EN50518 en ISO27001.

Keuringsvoorschrift "Voertuigvolgsystemen" stelt eisen aan de apparatuur die ingezet kan worden voor de locatiebepaling en het volgen van het voertuigen. Er zijn speciale inbouwbedrijven die deze apparatuur inbouwen in de voertuigen. Hiervoor is de "Erkenning Inbouwbedrijven Beveiligingssystemen in/op Voertuigen en Werkmaterieel" opgezet .

Deze laatste regeling stelt eisen aan de kwaliteit en inbouw van beveiligingssystemen in/op voertuigen. Het certificatieschema 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 schema's.

Het doel van de Beveiliging mobiele objecten en personen is het leveren van afdoende beveiligingswaarborging om een betrouwbare alarmmelding te krijgen die kan leiden tot een succesvolle alarmopvolging en voldoende waarborgen voor kwaliteit, continuïteit, integriteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening. De beoordelingsrichtlijn 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 voortduring aan gestelde eisen voldoet. Daarnaast continuïteit in kwaliteit van de totale dienstverlening kan bieden aan opdrachtgevers die mobiele objecten of personen willen laten beveiligen.

De beveiliging van mobiele voertuigen is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

1. Het voertuig/werktuig in kwestie is voorzien van een beveiligingssysteem dat voldoet aan het keuringsvoorschrift en dat is ingebouwd volgens de eisen uit de Erkenningsregeling inbouwbedrijven;
2. Er wordt samengewerkt met een Particuliere Alarmcentrale die gecertificeerd is volgens het schema Particuliere Alarmcentrales. Door middel 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 de gehele dienstverlening van positiebepaling en volgen de overige activiteiten in.

In dit traject worden de volgende stappen en onderdelen onderkend:

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

Voor onderdeel b steunt in dit schema op de beoordeling van de hardware die binnen schema valt. Voor onderdeel d steunt dit schema op de eerdere genoemde PAC - schema . De PAC - schema is geënt op de beveiliging van vaste objecten. Daarom bevat het schema een aantal aanvullende eisen met betrekking tot alarmmelding.

## 1.2 Toepassingsgebied

De processen zijn bestemd om te worden toegepast voor de dienst van beveiliging van mobiele objecten en personen.

Het gaat hierbij om de volgende specifieke scopes:

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

Beveiliging moet hier in de context gezien worden van alleen alarmering, waarbij de alarmmelding wordt ontvangen, behandeld en afgehandeld.

Om te komen tot beveiliging moet de alarmopvolging ook onderdeel van de keten uitmaken. Alarmopvolging maakt geen onderdeel uit van dit schema.

Private alarmopvolging kan gecertificeerd worden.

Alarmopvolging door de politie wordt niet gecertificeerd.

De dienstverlener kan voor 1 of meer scopes zijn gecertificeerd.

### **1.3 Acceptatie van door leverancier geleverde onderzoeksrapporten**

Indien door de leverancier rapporten van onderzoekinstellingen of laboratoria worden overgelegd om aan te tonen dat aan de eisen van de BRL wordt voldaan, zal moeten worden aangetoond dat deze zijn opgesteld door een instelling die voldoet aan de van toepassing zijnde accreditatienorm, te weten:

- NEN-EN-ISO/IEC 17025 voor laboratoria;
- NEN-EN-ISO/IEC 17020 voor inspectie-instellingen;
- NEN-EN-ISO/IEC 17065 voor certificatie-instellingen die producten certificeren;
- NEN-EN ISO/IEC 17021 voor certificatie-instellingen die systemen certificeren;
- NEN-EN-ISO/IEC 17024 voor certificatie-instellingen die personen certificeren.

De instelling wordt geacht aan deze criteria te voldoen wanneer een accreditatiecertificaat kan worden overgelegd, afgegeven door de Raad voor Accreditatie (RvA) of een accreditatieinstelling waarmee de RvA een overeenkomst van wederzijdse acceptatie heeft gesloten.

Deze accreditatie moet betrekking hebben op het voor deze BRL vereiste onderzoek. Indien geen accreditatiecertificaat kan worden overgelegd, zal de certificatie-instelling zelf verifiëren of aan de accreditatienorm is voldaan, of het desbetreffende onderzoek opnieuw zelf (laten) uitvoeren.

### **1.4 Kwaliteitsverklaring**

De op basis van deze BRL af te geven kwaliteitsverklaringen worden aangeduid als Kiwa-procescertificaat.

Het model van deze kwaliteitsverklaring is als bijlage bij deze BRL opgenomen.



## 2 Terminologie

### 2.1 Definities certificatie

In deze beoordelingsrichtlijn zijn de volgende termen en definities van toepassing:

- **Beoordelingsrichtlijn:** certificatieschema met de in het College van Deskundigen gemaakte afspraken over het onderwerp van certificatie.
- **College van Deskundigen:** het College van Deskundigen “Beveiliging en veiligheid”;
- **CI:** Certificatie-instelling;
- **Leverancier:** (Serviceprovider) de partij die er voor verantwoordelijk is dat processen bij voortdurend voldoen aan de eisen waarop de certificatie is gebaseerd;
- **IKB-schema:** een beschrijving van de door de leverancier uitgevoerde kwaliteitscontroles, als onderdeel van zijn kwaliteitssysteem.
- **Toelatingsonderzoek:** het onderzoek om vast te stellen dat aan alle in de BRL gestelde eisen wordt voldaan,
- **Controleonderzoek:** het onderzoek dat na certificaatverlening wordt uitgevoerd om vast te stellen dat de gecertificeerde processen bij voortdurend aan de in de BRL gestelde eisen voldoen, daarbij is tevens aangegeven met welke frequentie controleonderzoek door Kiwa zal worden uitgevoerd.

#### Opmerking

In de onderzoeksmatrix is samengevat welk onderzoek zal worden uitgevoerd door Kiwa bij de toelating en bij controles, en met welke frequentie het controleonderzoek zal worden uitgevoerd.

- **Procescertificaat:** een document waarin Kiwa verklaart dat een proces bij voortdurend geacht wordt te voldoen aan de in het certificaat vastgelegde processpecificatie.

### 2.2 Definities specifiek

- Alarmmelding; Automatisch gegenereerd signaal vanuit een alarm- en/of volgsysteem naar een PAC;
- Alarmontvangst systeem; het systeem (hard –en software) vanaf de externe verbinding (koper, glasvezel, straal, enz.) waarop de alarmen daadwerkelijk binnenkomen.
- Alarmtransmissie; Het overbrengen van een alarmmelding tussen een mobiel object/persoon naar 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 gedefinieerde situatie om alarmopvolging door politie of private hulpdiensten afdoende te kunnen initiëren. Beveiliging is een manier om risico's te verminderen en beheersbaar te maken en de veiligheid te verhogen;
- Centralist; De persoon die belast is met het ontvangen en verwerken van alarmsignalen van volgsystemen;

- 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 niet 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;
- GPS; Global Position System of LBS – platform (Location Based Service, die gebruik maakt van GPS);
- GSM; Global System for Mobile Communications;
- Kaart coördinaten; De coördinaten op de/een kaart in lengte en breedte graden volgens het geografische model en desgewenst volgens het model rijksdriehoekmeting;
- Mobiele objecten; Voertuig, werktuig of goederen, uitgerust met een volgsysteem;
- Netwerk exploitant; telecommunicatie organisatie, die het netwerk en de verbinding voor vaste en draadloze telecommunicatie verzorgt;
- PAC; Particuliere Alarmcentrale als bedoeld in de Wpbr;
- Persoonsalarmering ; het alarmeren van een alarmcentrale door een gebruiker met de volgende specifieke toepassingen te weten; gezondheidszorg, alleen werker, bedreigde persoon of nog te bedreigen persoon (one way communicatie van de klant naar de alarmcentrale);
- Personen; Personen uitgerust met een volgsysteem;
- Positiebepaling; Vaststelling van een geografische positie aan de hand van gegevens uit een volgsysteem;
- Reactietijd; het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de melding op het scherm van de centralist verschijnt en beschikbaar is voor afhandeling en het moment waarop de eerste alarmopvolging (belpoging) door de centralist wordt ondernomen;
- Redundant; Dubbel uitvoeren van onderdelen van een systeem voor het functiebehoud van het systeem zelf. Het dubbel uitvoeren zorgt dat erbij uitval van het eerste component c.q. systeem het tweede component c.q. systeem dit kan overnemen;
- RTTE; Radio and Telecommunication Terminal Equipment Directive;
- Serviceprovider (=Certificaathouder); De partij die de dienst levert en ervoor verantwoordelijk is dat deze bij voortduring voldoet aan alle eisen van deze regeling;
- Software volgsysteem PAC; Software die alarmmeldingen aanneemt, routeert, observeert, controleert en registreert;
- Stay alive functie; Door middel van het periodiek versturen van een datastring tussen alarmmelder en GPS server controleren of de communicatie tot stand gebracht moet worden.
- Veiligheid; Veiligheid is een relatief begrip, aangezien niets onder alle omstandigheden volledig zonder gevaar is. Het begrip veiligheid bestaat zowel rationeel als denkbeeldig. Rationeel kunnen er allerlei berekeningen worden toegepast op een situatie om te bepalen of deze veilig is.

- Verbinding; Verbinding tussen het systeem van de eindgebruiker en de PAC via 1 of meerdere telecommunicatie providers;
- Volgsysteem; Elektronisch systeem voor het radiografisch overdragen van geografische posities (GPS) en statusgegevens tussen een (mobiel) object en een PAC;
- Wbp; Wet bescherming persoonsgegevens;
- Wpbr; Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus.

# 3 Procedure voor het verkrijgen van een kwaliteitsverklaring

## 3.1 Toelatingsonderzoek

Het uit te voeren toelatingsonderzoek vindt plaats aan de hand van de in deze beoordelingsrichtlijn opgenomen (product)eisen inclusief beproevingsmethoden en omvatten, afhankelijk van de aard van het te certificeren product:

- (Monster)onderzoek, om vast te stellen of de producten voldoen aan de product- en/of prestatie-eisen;
- Beoordeling van het productieproces;
- Beoordeling van het kwaliteitssysteem en het IKB-schema;
- Toetsing op de aanwezigheid en het functioneren van de overige vereiste procedures.

## 3.2 Certificaatverlening

Na afronding van het toelatingsonderzoek worden de resultaten voorgelegd aan de beslisser. Deze beoordeelt de resultaten en stelt vast of het certificaat kan worden verleend of dat aanvullende gegevens en/of onderzoeken nodig zijn voordat het certificaat kan worden verleend.

# 4 Prestatie-eisen en beproevingsmethoden

## 4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de prestatie-eisen opgenomen, waaraan uitgevoerde werkzaamheden volgens het proces aan moeten voldoen, evenals de bepalingsmethoden om vast te stellen dat aan de eisen wordt voldaan.

## 4.2 Publiekrechtelijke eisen

Er zijn geen van toepassing zijnde publiekrechtelijke eisen.

Dit certificatieschema sluit aan op:

- Wet particuliere beveiligingsorganisaties en -recherchebureaus (Wpbr);
- Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en -recherchebureaus (Rpbr);
- Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp);
- Algemene Verordening Gegevensbescherming" (AVG);
- Meldplicht datalekken.

Normen of Praktijkrichtlijnen die genoemd worden in het kader van eisen die ontleend zijn aan publiekrechtelijke regelgeving zijn bedoeld, zoals daarin aangewezen.

## 4.3 Privaatrechtelijke eisen

Aanvullend op de publiekrechtelijke eisen kunnen in de beoordelingsrichtlijn privaatrechtelijke eisen worden opgenomen.

### 4.3.1 *Ontvangst van alarmsignalen en reactietijden*

Onder reactietijd wordt verstaan het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de alarmmelding op het scherm van de centralist verschijnt en beschikbaar is voor afhandeling en het moment waarop de eerste alarmopvolging door de centralist wordt ondernomen. De eisen zijn overgenomen uit EN50518.

#### 4.3.1.1 *Prestatie-eis*

Alarmmeldingen met de typering "gevaar voor mensenlevens" (zoals overval, kidnapping en persoonsalarmering) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80 % van deze alarmmeldingen dient binnen 30 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5 % van deze alarmmeldingen dient binnen 60 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

Alarmmelding met de typering "geen direct gevaar voor mensenlevens" (zoals inbraakmeldingen en diefstal) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80% van deze alarmmeldingen dient binnen 90 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5% van deze alarmmeldingen dient binnen 180 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

#### 4.3.1.2 *Bepalingsmethode*

De ontvangstapparatuur moet voorzien zijn van betrouwbare statistiekmeet- en registratie mogelijkheden. De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de CI van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken. Deze registraties moeten per dienst van binnen de PAC geverifieerd worden door de leidinggevende centralist. Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

#### 4.3.2 *Ontvangst van telefonische alarmmeldingen en reactietijden*

Onder reactietijd wordt verstaan het tijdsverloop tussen het eerste moment waarop de alarmmelding op de ontvanger van de PAC binnenkomt en beschikbaar is voor afhandeling (beëindigen gesprek) en het moment waarop de eerste alarmopvolging door de centralist wordt ondernomen.

#### 4.3.2.1 *Prestatie-eis*

Alarmmeldingen met de typering "gevaar voor mensenlevens" (zoals overval, kidnapping, en gezondheidsklachten) (voor persoonsalarmering niet van toepassing) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80 % van deze alarmmeldingen dient binnen 30 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5 % van deze alarmmeldingen dient binnen 60 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

Alarmmelding met de typering "geen direct gevaar voor mensenlevens" (zoals inbraakmeldingen en diefstal) moeten aan de volgende eisen voldoen:

- op 80% van deze alarmmeldingen dient binnen 90 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn;
- op 98,5% van deze alarmmeldingen dient binnen 180 seconden de eerste met de abonnee overeengekomen actie genomen te zijn.

#### 4.3.2.2 *Bepalingsmethode*

De ontvangstapparatuur moet voorzien zijn van statistiekmeet- en registratie mogelijkheden. De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de CI van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken. Deze registraties moeten per maand binnen de PAC geverifieerd worden. Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen. De CI verifieert de statistieken van de PAC van de afgelopen 12 maanden.

#### 4.3.3 *Verificatie storingen in de beveiligingsystemen objecten / personen*

De beveiligingsystemen moeten onderworpen worden aan een automatische periodieke systeemtest. Andere storingen moeten per direct aan de serviceprovider gemeld kunnen worden via een storingstelefoonnummer. 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.

#### 4.3.3.1 *Prestatie-eis*

Met een vaste interval van een maal per maand moet het systeem controleren of de verbinding met de apparatuur van de eindgebruiker naar behoren functioneert. Indien deze niet functioneert, moet de serviceprovider 3 pogingen binnen 72 uur ondernemen en een oplossing in gang zetten en de eindgebruiker zonnodig informeren.

Voor persoonsalarmering wordt door de serviceprovider / PAC een systeemtest 1 x per dag uitgevoerd met 1 apparaat.

Hierna moet vastgesteld worden of er verbinding is met het individuele apparaat en moet dit gerapporteerd worden aan de serviceprovider.

Indien de PAC een storing ontdekt en het systeem niet (volledig) functioneert moet deze storing binnen 3 uur aan de serviceprovider worden gemeld, zodat deze zijn eindgebruikers kan informeren over de tijdelijke onbetrouwbaarheid van het systeem.

#### 4.3.3.2 *Bepalingsmethode*

De ontvangstapparatuur moet voorzien zijn van statistiekmeet- en registratie mogelijkheden. De PAC moet voorzieningen hebben om een verificatie door de CI van deze statistiekmeet- en registratie voldoende mogelijk te maken.

Deze registraties moeten per maand binnen de PAC geverifieerd worden. Bij overschrijding van de eisen moeten corrigerende maatregelen genomen worden om herhaling te voorkomen.

De CI verifieert de statistieken van de PAC van de afgelopen 12 maanden.

# 5 Proceseisen en bepalingmethoden

## 5.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan de processen moeten voldoen.

## 5.2 Ontvangst van alarmmelding van de eindgebruiker

De serviceprovider moet in staat zijn om alle gedefinieerde alarmmeldingen te kunnen ontvangen.

### 5.2.1 Bepalingmethode

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

- het testen op alle overeengekomen functionaliteiten (zoals opgenomen in het contract) met de klant;
- het feit dat er een verbinding is tussen het mobiele object /persoon en de serviceprovider moet op scherm zichtbaar zijn;
- de positie van het mobiele object en persoon moet op scherm zichtbaar zijn;
- de alarmfuncties moeten functioneren;
- een verstaanbare inbel/meeluisterverbinding moet tot stand kunnen worden gebracht met de noodknop.

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.

De CI verifieert of aan bovenstaande wordt voldaan.

## 5.3 Alarmafhandeling

Nadat een alarmmelding vanuit het mobiele object binnen komt bij de PAC moet de PAC (namens de serviceprovider):

- de positie van het object/persoon 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 object/persoon vaststellen;
- de politie en/of een derde volgens afspraak met de klant informeren en aangeven wat de status is van het object of persoon en de positie doorgeven;
- desgevraagd op later tijdstip opnieuw de positie van het object / persoon doorgeven aan de politie of de afgesproken derde.

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

- Niet de politie informeren, maar wel een derde volgens afspraak met de klant. En aangeven wat de status is van het object / persoon;



- 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 hulpdienst (bijvoorbeeld politie) informeren. En aangeven wat de status is van het object / persoon en de positie doorgeven en een eventuele derde informeren over de positie van het object / persoon.

Als geen verificatie mogelijk is doormiddel van de inbelverbinding of er kan geen locatie bepaald worden dient, indien bekend, eerst rechtstreeks telefonisch contact te worden opgenomen met de gebruiker van de betreffende noodknop, daarna met waarschuwingsadressen teneinde via de klant een verificatie te verkrijgen.

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 5.3 en 5.3.1:

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 feitelijke 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; een en ander 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.

### **5.3.1 Specifiek proceseisen voor persoonsalarmering**

Nadat een alarmmelding vanuit de mobiele noodknop binnenkomt bij de PAC moet de PAC (namens de serviceprovider):

- Inbellen naar de noodknop om het alarm te verifiëren;
- Positie van de persoon bepalen via kaartmateriaal;
- Alarmmelding en positie doorgeven aan instanties volgens het met de eindgebruiker/opdrachtgever vooraf overeengekomen opvolgprotocol;
- Meeluisterverbinding doorverbinden naar de politie of andere opvolgingsinstanties.

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

- Handelen volgens het met de eindgebruiker/opdrachtgever vooraf overeengekomen opvolgprotocol.

In geval de PAC geen verificatie kan doen van de alarmmelding moet de PAC:

- Handelen volgens het met de eindgebruiker/opdrachtgever vooraf overeengekomen opvolgprotocol.

De PAC (namens de serviceprovider) moet van alle hierboven beschreven acties een historie aanleggen, indien dit niet mogelijk is dan dient op andere wijze aangetoond te worden dat voldaan is aan het vooraf overeengekomen protocol.

### **5.3.2 Bepalingsmethode**

De serviceprovider c.q. PAC monitoren doorlopend dit proces. Registraties moeten hiervan bijgehouden worden.

De CI verifieert of aan bovenstaande wordt voldaan.

# 6 Producteisen en bepalingsmethoden

## 6.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan producten, toegepast in het proces aan moeten voldoen.

Het gaat hierbij om de middelen die de serviceprovider moet gebruiken om zijn proces te kunnen voeren en zijn dienst te kunnen leveren.

## 6.2 Hardware bij de eindgebruiker

De voorwaarde aan de klant van de serviceprovider is dat deze beschikt over adequate apparatuur.

### 6.2.1 Bepalingsmethode voertuigen

Dit moet aantoonbaar gemaakt worden door valide attesten (typetesten) van de hardware.

#### **Eisen hardware voertuigen:**

Voor een voertuig waarin hardware is ingebouwd die aantoonbaar voldoet aan de eisen 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.

### 6.2.2 Bepalingsmethode personen

Dit moet aantoonbaar gemaakt worden door valide attesten (typetesten) van de hardware.

#### **Eisen hardware persoonsalarmering:**

Voor de volgende specifieke toepassingen te weten; gezondheidszorg, alleen werker, bedreigde persoon of nog te bedreigen persoon.

Het apparaat moet beschikken over een:

- Bereikbare drukknop aan de voorzijde van het apparaat (minimaal 1,5 sec ingedrukt worden voor het doorzetten van het alarm);
- Het apparaat moet een GPS-locatie update doorsturen aan de server wanneer deze een verplaatsing vaststelt met een minimum met eens per 60 seconden;
- Batterij c.q. accuduur van minimaal 8 uur in stand-by status vanuit een opgeladen situatie;

- Batterij c.q. accu duurt van minimaal 2 uur in alarm status vanuit een opgeladen situatie (met inbelverbinding open);
- Gedeelte waarin de batterij/accu en de SIM - kaart zijn opgeborgen en moet met minimaal 1 schroef (of een andere vergelijkbare mechanische beveiliging) zijn afgesloten ter voorkoming van sabotage;
- Een (met de hand) voelbaar trilsignaal notificeert de gebruiker wanneer het alarm is verzonden en wanneer er wordt ingebeld op het toestel. Wanneer dit laatste trilsignaal stopt weet de gebruiker dat er wordt meegeluisterd;
- Over een functie waarbij een meeluisterverbinding kan worden geopend door de PAC;
- Over een functie waarbij vanaf 20% van de batterij c.q. accu spanning de gebruiker van de noodknop een signaal krijgt, een alarmbericht verzendt naar het GPS platform;
- Over een functie die vanaf het moment van inschakeling d.m.v. GPRS nog minimaal iedere 60 seconden in verbinding staat met het GPS platform (stay-alive);
- Over een certificaat van een "Notified Body" op basis de Europese richtlijn RTTE;
- Over een pincode beveiliging die door de gebruiker niet kan worden gewijzigd;
- Over een GPRS - functie die de alarmmelding kan versturen naar het GPS platform.

Het apparaat moet:

- niet uit te schakelen zijn door middel van een knop aan de buitenzijde van het toestel;
- de inbelverbinding niet door de gebruiker/aanvaller kunnen laten verbreken door een bediening;
- geen audioverbinding hebben vanuit de PAC naar de gebruiker (one way communication).

### 6.3 Alarmcentrale

Voor de ontvangst en verwerking van alarmmeldingen moet de serviceprovider een Particuliere Alarmcentrale (PAC) inschakelen.

#### 6.3.1 Bepalingsmethode

Deze alarmcentrale dient te voldoen aan de Regeling Particuliere Alarm Centrales. Dit moet plaatsvinden door middel van een valide 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 hardware test en deze PAC moet beschikken over een geldige vergunning die is afgegeven door het ministerie van Justitie.

### 6.4 Datatransmissie

De serviceprovider zorgt voor de realisatie van draadloze datatransmissie tussen het object/persoon, de PAC en zonodig de serviceprovider zelf.

Deze transmissie moet blijvend functioneren, periodiek gecontroleerd worden en geografisch gelimiteerd zijn (dekkingsgraad van het netwerk).

#### 6.4.1 Bepalingsmethode

- De serviceprovider heeft een contract met een netwerkexploitant. Dit contract is de basis voor de draadloze transmissie van gegevens tussen het object/persoon en de PAC. Een prepaid contract hiermee uitgesloten. Voor de toepassing in het buitenland moet roaming opgenomen zijn contract.

- De serviceprovider kan dit door middel van een factuur van de betreffende dataverbinding aantonen dat het contract gesloten is en datatransmissie kan plaatsvinden.
- Per aangesloten klant 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 door middel van een signalering via software tot uiting komen (de software zelf is in de basis al in combinatie met de hardware getest).
- De dekkingsgraad van het betreffende contract met de netwerkexploitant moet duidelijk aansluiten op de dekkingsgraad die in het contract met de eindgebruiker is opgenomen.
- Het feit dat de verbinding nagenoeg blijvend tot stand kan komen, kan worden aangetoond met testmeldingen die periodiek moeten worden uitgevoerd. Deze testmeldingen moeten aantoonbaar maken dat zowel het signaal als de positie correct worden ontvangen.

#### **6.4.2 Specifiek persoonsalarmering**

Het apparaat moet voorzien zijn van een multi-netwerk SIM- kaart met roaming voor minimaal drie telecom providers in Nederland.

Het serviceabonnement van de SIM kaart moet onbeperkte Data, Voice en SMS omvatten.

### **6.5 Eisen volgsystemen van de PAC**

De volgsystemen in gebruik bij de PAC, die namens de serviceprovider de alarmontvangst verzorgt, moet in alarmsituaties de positie van een mobiel object en persoon kunnen bepalen.

De PAC moet recent kaartmateriaal gebruiken, dat met de volgysteem-software is geïntegreerd.

De PAC moet technisch en operationeel in staat te zijn twee mobiele objecten gelijktijdig en te kunnen volgen in een alarmsituatie, los van de Voice functie bij persoonsalarmering.

#### **6.5.1 Bepalingsmethode**

- 5x steekproef locatiebepaling.
- Laatste versie kaartmateriaal binnen 1 jaar na uitgifte.
- De PAC moet kunnen demonstreren, dat twee objecten gelijktijdig gevolgd kunnen worden.

#### **6.5.2 Extra eisen ten behoeve van een extern GPS platform**

De software die de locatiedata genereert, moet op servers in een land van de Europese Unie te worden opgeslagen. Het data center waar de locatiedata zich bevindt moet beschikken over een valide ISO/IEC 27001 certificaat of PAC-certificaat onder accreditatie. In verband met hoge betrouwbaarheid van het systeem moet de applicatie redundant te opereren.

De serviceprovider moet zelf op het platform te kunnen inloggen om apparatuur toe te voegen, instellingen te wijzigen en kwaliteitscontrole te kunnen verrichten.

Klanten moeten een eigen inlogaccount te kunnen krijgen op dit platform teneinde door haar beheerde apparatuur actueel te kunnen monitoren evenals de gebruiks- en locatie geschiedenis in te kunnen zien.

Het platform moet naast een doormelding aan de PAC ook een doormelding genereren per email aan derden.

Het GPS - platform moet de gebruiker automatisch per email informeren indien het device gedurende een vooraf te bepalen tijd geen connectie met het platform heeft.

Bij lage batterij/accu spanning kan het platform de gebruiker automatisch per email informeren.

## **6.6 Eisen ruimte databeheer**

Indien de serviceprovider tevens een PAC is dan dienen de gegevens van klanten te worden opgeslagen in het beveiligde gebied zoals gedefinieerd in het schema Particuliere Alarm Centrales. In alle andere situaties dient de serviceprovider alle klantgegevens (papier of elektronisch) conform risicoklasse E3 (risicoklasse 3 E2 of risicoklasse 4 E3) 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 kan ook de data alleen bij de PAC opslaan.

### **6.6.1 Bepalingsmethode**

Een valide certificaat op basis van het PAC-schema of valide certificaten op basis van de EN50518 i.c.m. ISO27001.

Een valide objectcertificaat op basis van het BORG-certificatieschema.

## **6.7 Eisen databeheer**

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.

Het geautomatiseerde systeem van de serviceprovider moet verder voor toegang van buitenaf beveiligd zijn door middel van de gebruikelijke beveiligingstechnieken zoals een Firewall.

Het databeheer is verder conform EN50518-3 hoofdstuk 5.4.

### **6.7.1 Bepalingsmethode**

- Verificatie door de CI van het interne autorisatiesysteem. Zie ISO27001;
- Verificatie door de CI van het back-up proces. Zie ISO27001;
- Verificatie door de CI van de minimale opslagperiode van de data.

# 7 Eisen aan het kwaliteitssysteem

## 7.1 Algemeen

In dit hoofdstuk zijn de eisen opgenomen waaraan het kwaliteitssysteem van de leverancier (serviceprovider) moet voldoen.

## 7.2 Beheerder van het kwaliteitssysteem

Binnen de organisatiestructuur moet een functionaris zijn aangewezen die belast is met het beheer van het kwaliteitssysteem van de leverancier (serviceprovider).

## 7.3 Interne kwaliteitsbewaking/kwaliteitsplan

De leverancier (serviceprovider) moet beschikken over een door hem toegepast schema van interne kwaliteitsbewaking (IKB-schema).

In dit IKB-schema moet aantoonbaar zijn vastgelegd:

- welke aspecten door de leverancier (serviceprovider) worden gecontroleerd;
- volgens welke methoden die controles plaatsvinden;
- hoe vaak deze controles worden uitgevoerd;
- hoe de controleresultaten worden geregistreerd en bewaard.

De eisen uit alle paragrafen van deze BRL staan verwoord in dit kwaliteitsplan waarbij het duidelijk moet zijn dat de organisatie zich hieraan conformeert.

De serviceprovider zorgt zelf voor het bijhouden van het kwaliteitsplan.

De serviceprovider maakt een overzicht, waaruit blijkt dat ieder onderdeel van deze BRL correspondeert met een onderdeel van het kwaliteitsplan. Dit overzicht is minimaal tot op paragraafniveau van deze BRL uitgewerkt.

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

## 7.4 Procedures en werkinstructies

De leverancier (serviceprovider) moet kunnen overleggen:

- procedures voor:
  - de behandeling van producten met afwijkingen;
  - corrigerende maatregelen bij geconstateerde tekortkomingen;
  - de behandeling van klachten over uitgevoerde werkzaamheden;
- de gehanteerde werkinstructies en controleformulieren.

## 7.5 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.

## 7.6 Informatie naar de klant

De serviceprovider heeft een document (desgewenst in elektronische vorm) waarin uitleg wordt gegeven over deze regeling. Vooral met betrekking tot contractvorming wordt hierin geconcretiseerd hoe de zaken 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. Van belang wordt geacht dat de klant vooraf over voldoende en volledige voor informatie kan beschikken.

## **7.7 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 minimaal invulling moeten geven aan de activiteiten zoals deze gedefinieerd zijn onder het begrip "dienst".

### **7.7.1 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 aselechte steekproef van 1% van het aantal klanten met een minimum van tien (10) en een maximum van twintig (20) 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 zonodig aan te passen.

Aansluitend kan de CI weer een zelfde steekproef van 1% van het aantal klanten met een minimum van tien (10) en een maximum van twintig (20) 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.



## 7.8 Registratie gegevens

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

- welke gegevens van de klant zijn geregistreerd;
- welke gegevens van het object / persoon zijn geregistreerd;
- de met de klant overeengekomen actie(s).

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

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

## 7.9 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 belangrijke en kritieke taken.

Hiervoor maakt de serviceprovider per medewerker 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.

### 7.9.1 Aanvullend eisen Persoonsalarmering

De centralisten die meldingen van personenalarmen ontvangen d.m.v. een meeluisterverbinding moeten een specifiek een training hebben doorlopen d.m.v. een instructie in combinatie van rollenspellen.

Het lesmateriaal moet vastgelegd zijn en het kennisniveau moet toetsbaar en getoetst zijn bij de centralisten.

## 7.10 Integriteit personeel

Al het personeel van de serviceprovider dat toegang heeft tot gegevens van opdrachtgevers moeten beschikken over een 'Verklaring omtrent het Gedrag'.

Deze verklaring mag maximaal drie jaar oud zijn.

## 7.11 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.

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.

### **7.12 Registraties en rapportages van alarmmeldingen**

De PAC zorgt er namens de serviceprovider 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 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.

De standaard locatiegegevens moeten minimaal voor 1 week worden opgeslagen, dit kan ook plaatsvinden bij het externe GPS platform.

### **7.13 Documentenbeheer**

De organisatie (serviceprovider) 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.

### **7.14 Certificaten en vergunningen**

De serviceprovider voert 1 x 12 maanden controles uit op de geldigheid van bewijzen (certificaten en/of vergunningen) die aantonen dat:

- de hardware;
  - de inbouwbedrijven indien van toepassing;
  - de PAC;
- aan de eisen voldoen.

### **7.15 Klachten en corrigerende maatregelen**

De organisatie (serviceprovider) zorgt voor een procedure voor klachten en corrigerende maatregelen.

De klacht moet binnen 1 maand na de gebeurtenis zijn ingediend bij serviceprovider.

De klacht wordt 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 service provider of verdergaande interne maatregelen nodig zijn om herhaling van de klacht te voorkomen.

### **7.16 Archivering**

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

### **7.17 Bedrijfsregistratie en aansprakelijkheidsverzekering**

De serviceprovider moet een valide inschrijving hebben in het register van Kamer van Koophandel en een aansprakelijkheidsverzekering, die past zijn risicoprofiel. In het risicoprofiel moet opgenomen zijn de productaansprakelijkheid voor het gebruik van productaansprakelijkheid van hardware / software.

Opmerking; wijzingen in het product kunnen leiden tot een verschuiving van de productaansprakelijkheid.

## 8 Samenvatting onderzoek en controle

In dit hoofdstuk is de samenvatting gegeven van het bij certificatie uit te voeren:

- Toelatingsonderzoek;
- Controleonderzoek op proces- en producteisen;
- Controle op het kwaliteitssysteem.

Daarbij is tevens aangegeven met welke frequentie controleonderzoek door Kiwa zal worden uitgevoerd.

### 8.1 Onderzoeksmatrix

Omschrijving eis	Artikel BRL	Onderzoek in kader van		
		Toelatingsonderzoek	Toezicht door Kiwa na certificaatverlening	
			Controle	Frequentie
Prestatie-eisen	H4	X	X	1 x per jaar
Proces-eisen	H5	X	X	1 x per jaar
Producteisen	H6	X	X	1 x per jaar

### 8.2 Controle op het kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem van de leverancier zal door de Kiwa worden beoordeeld.

Deze beoordeling omvat minimaal de aspecten die vermeld zijn in het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie. Deze beoordeling is initieel en verder jaarlijks.

# 9 Afspraken over de uitvoering van certificatie

## 9.1 Algemeen

Naast de eisen die in deze beoordelingsrichtlijn zijn vastgelegd, gelden de algemene regels voor certificatie die zijn vastgelegd in het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie.

In het bijzonder zijn dit:

- De algemene regels voor het uitvoeren van het toelatingsonderzoek, te onderscheiden naar:
  - De wijze waarop leveranciers worden geïnformeerd over de behandeling van een aanvraag;
  - De uitvoering van het onderzoek;
  - De beslissing naar aanleiding van het uitgevoerde onderzoek
- De algemene regels ten aanzien van de uitvoering van controles en de daarbij gehanteerde controleaspecten;
- De door de certificatie-instelling te treffen maatregelen bij tekortkomingen;
- De door de certificatie-instelling te ondernemen maatregelen bij oneigenlijk gebruik van certificaten, certificatiemerk, pictogrammen en logo's.
- De regels bij beëindiging van een certificaat;
- De mogelijkheid tot het instellen van beroep tegen beslissingen of maatregelen van de certificatie-instelling.

## 9.2 Certificatiepersoneel

Het bij certificatie betrokken personeel is te onderscheiden naar:

- Certificatiedeskundigen: belast met het uitvoeren van het toelatingsonderzoek en de beoordeling van de rapporten van inspecteurs;
- Inspecteurs: belast met de uitvoering van de externe controle bij de leverancier;
- Beslissers: belast met het nemen van beslissingen naar aanleiding van uitgevoerde toelatingsonderzoeken, voortzetting van certificatie naar aanleiding van uitgevoerde controles en beslissingen over de noodzaak tot het treffen van corrigerende maatregelen.

### 9.2.1 Kwalificatie-eisen

De kwalificatie-eisen zijn opgebouwd uit:

- Kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die voldoen aan de in ISO17065 gestelde eisen;
- Kwalificatie-eisen voor het uitvoerende certificatiepersoneel van een CI die door het College van Deskundigen aanvullend zijn vastgesteld voor het onderwerp van deze BRL.

Opleiding en ervaring van het betrokken certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn vastgelegd.

	<b>Certificatiedeskundige / Productmanager</b>	<b>Inspecteur / auditor</b>	<b>Beslisser</b>
<b>Opleiding Algemeen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante technisch HBO denk- en werkniveau</li> <li>• Interne training certificatie en Kiwabeleid</li> <li>• Training auditvaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technisch MBO werk en denkniveau</li> <li>• Interne training certificatie en Kiwabeleid</li> <li>• Training auditvaardigheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• HBO denk- en werkniveau</li> <li>• Interne training certificatie en Kiwabeleid</li> <li>• Training auditvaardigheden</li> </ul>
<b>Opleiding - Specifiek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op BRL toegespitste opleiding</li> <li>• specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)*1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• op BRL toegespitste opleiding</li> <li>• specifieke cursussen en trainingen (kennis en vaardigheden)*1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.v.t.</li> </ul>
<b>Ervaring - Algemeen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan: zelfstandig onder toezicht 1 volledig toelatingsonderzoek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 jaar relevante werkervaring met minimaal 4 onderzoeken waarvan 1 zelfstandig onder toezicht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 jaar werkervaring waarvan minimaal 1 jaar m.b.t. certificatie</li> </ul>
<b>Ervaring - Specifiek</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennis van BRL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke BRL of op BRL's die aan elkaar verwant zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennis van BRL op detail niveau en 4 onderzoeken betrekking hebbend op de specifieke BRL of op BRL's die aan elkaar verwant zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennis van de specifieke BRL op hoofdlijnen</li> </ul>

\*1; bijvoorbeeld een opleiding TBV.

### 9.2.2 *Kwalificatie*

Certificatiepersoneel moet aantoonbaar zijn gekwalificeerd door toetsing van opleiding en ervaring aan bovenvermelde eisen. Indien kwalificatie plaats vindt op grond van afwijkende criteria, moet dit schriftelijk zijn vastgelegd.

De bevoegdheid om te kwalificeren ligt bij:

- Beslissers: kwalificatie van certificatie deskundigen en inspecteurs
- Management van de certificatie-instelling: kwalificatie van beslissers.

### 9.3 **Rapport toelatingsonderzoek**

De certificatie-instelling legt de bevindingen van het toelatingsonderzoek vast in een rapport. Het rapport moet aan de volgende eisen voldoen:

- Volledigheid: het rapport doet een uitspraak over alle in de beoordelingsrichtlijn gestelde eisen;
- Traceerbaarheid: de bevindingen waarop uitspraken zijn gebaseerd moeten traceerbaar zijn vastgelegd;
- Basis voor beslissing: de beslisser over certificaatverlening moet zijn beslissing kunnen baseren op de in het rapport vastgelegde bevindingen.

### 9.4 **Beslissing over certificaatverlening**

De beslissing over certificaatverlening moet plaats vinden door een daartoe gekwalificeerde beslisser, die niet zelf bij het certificaatonderzoek betrokken is geweest. De beslissing moet traceerbaar zijn vastgelegd.

## **9.5 Uitvoeringsvorm kwaliteitsverklaring**

Het procescertificaat moet zijn uitgevoerd conform het als bijlage opgenomen model.

## **9.6 Aard en frequentie van externe controles**

De certificatie-instelling moet controle uitoefenen bij de leverancier op de naleving van zijn verplichtingen. Over de aan te houden controlefrequentie beslist het College van Deskundigen. Bij de inwerkingtreding van deze beoordelingsrichtlijn is de frequentie vastgesteld op 1 controlebezoek per jaar.

Controles zullen in ieder geval betrekking hebben op:

- Het IKB-schema van de leverancier en de resultaten van door de leverancier uitgevoerde controles;
- De juiste wijze van merken van de gecertificeerde processen en diensten;
- De naleving van de vereiste procedures.

De bevindingen van elke uitgevoerde controle zullen door Kiwa naspeurbaar worden vastgelegd in een rapport.

## **9.7 Interpretatie van eisen**

Het College van Deskundigen mag de interpretatie van in deze beoordelingsrichtlijn gestelde eisen vastleggen in één afzonderlijk interpretatiedocument.

# 10 Lijst van vermelde documenten

## 10.1 Publiekrechtelijke regelgeving

Wet particuliere beveiligingsorganisaties en -recherchebureaus (Wpbr) <a href="http://wetten.overheid.nl/BWBR0008973/2013-07-04">http://wetten.overheid.nl/BWBR0008973/2013-07-04</a>
Regeling particuliere beveiligingsorganisaties en -recherchebureaus (Rpbr) <a href="http://wetten.overheid.nl/BWBR0010256/2016-02-04">http://wetten.overheid.nl/BWBR0010256/2016-02-04</a>
Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/wet-bescherming-persoonsgegevens">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/wet-bescherming-persoonsgegevens</a>
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/europese-privacyrichtlijn">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/over-privacy/wetten/europese-privacyrichtlijn</a>
Meldplicht datalekken (Beleidsregels meldplicht datalekken 2015) <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken</a>

## 10.2 Normen / normatieve documenten



EN-ISO/IEC 17065	Conformity assessment - Requirements for bodies certifying products, processes and services	2012
NEN-EN 50518 delen 1, 2 en 3	Monitoring en alarm ontvangstcentrales	2013
ISO/IEC27001	Information technology - Security techniques - Information security management systems - Requirements	2013

## 10.3 Bibliografie

Keuringsvoorschrift TT03 "Voertuigvolgsystemen" vastgesteld en beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging, dat is ondergebracht bij de Stichting VbV
VbV - Regeling "Erkenning Inbouwbedrijven Beveiligingssystemen in/op Voertuigen en Werkmaterieel" vastgesteld en beheerd door het College van Deskundigen Voertuigbeveiliging/
Certificatieschema Particuliere Alarmcentrales (PAC); Versie : 1.0; Publicatiedatum : 1 december 2013; Ingangsdatum: 1 juni 2014



# I Model certificaat

<b>Certificaat</b>	procescertificaat <b>KXXXXXXX/OX</b>	
	Uitgegeven	
	Vervangt	
	Pagina 1 van 2	
	<b>Beveiliging mobiele objecten en personen</b>	
	VERKLARING VAN KIWA Met dit op basis van BRL "Beveiliging mobiele objecten en personen" d.d. 2016-10-03, conform het Kiwa-Reglement voor Productcertificatie afgegeven procescertificaat verklaart Kiwa dat het gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat de door	
	<b>Naam leverancier</b>	
	verrichte diensten te weten : <ul style="list-style-type: none"><li>• beveiliging van voertuigen/werktuigen;</li><li>• beveiliging van vaartuigen;</li><li>• beveiliging van goederen;</li><li>• beveiliging van personen;</li></ul> bij voortdurende aan de in dit procescertificaat vastgelegde processpecificaties voldoen, mits in het contract met de opdrachtgever is vermeld dat de werkzaamheden worden verricht conform dit procescertificaat en dat het eindresultaat voldoet aan de daaraan gestelde prestaties, zoals in de BRL zijn vastgelegd.	
	Kiwa	
	Openbaarmaking van dit certificaat is toegestaan. Advies: raadpleeg <a href="http://www.kiwa.nl">www.kiwa.nl</a> om na te gaan of dit certificaat geldig is.	
 Kiwa Nederland B.V. Sir W. Churchill-laan 273 Postbus 70 2280 AB RIJSWIJK Tel. 070 414 44 00 Fax 070 414 44 20 <a href="http://www.kiwa.nl/security">www.kiwa.nl/security</a>	<b>Certificaathouder/Leverancier</b> Tel. Fax www. E-mail	

## Beveiliging mobiele objecten en personen

---

### TECHNISCHE SPECIFICATIE

#### Algemene beschrijving van het proces

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

De beoordelingsrichtlijn 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 voortduring aan gestelde eisen voldoet, continuïteit in kwaliteit van de totale dienstverlening kan bieden aan opdrachtgevers die mobiele objecten of personen willen laten beveiligen.

#### Processpecificatie

De processen zijn bestemd om te worden toegepast voor de dienst van beveiliging van mobiele objecten en personen.

Het gaat hierbij om de volgende specifieke scopes:

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

### WENKEN VOOR DE AFNEMER

Inspecteer bij aflevering of:

- geleverd is wat is overeengekomen;
- de output van het proces voldoet aan de eisen.

Indien u op grond van het hiervoor gestelde tot afkeuring overgaat, neem dan contact op met:

- de leverancier
- en zo nodig met:
- Kiwa Nederland B.V.

## II Model IKB-schema

Controleonderwerpen	Controleaspecten	Controlemethode	Controlefrequentie	Controleregistratie
Toegeleverde componenten en diensten:	Voldoet aan de eisen van het schema	Volgens het schema	Initieel; 100% functioneel  Periodiek; bij wijzigingen	Rapport Kiwa  Rapport Kiwa
Leveringsproces: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedures</li> <li>• Werkinstructies</li> <li>• Apparatuur</li> </ul>	Voldoet aan de eisen van het schema	Volgens het schema	Proces bij voortduring  Apparatuur periodiek	Standaard logs  Standaard logs
Eindproduct / dienst	Voldoet aan de eisen van het schema	Volgens het schema	Bij voortduring  Periodiek evalueren	Standaard logs  Verslag
Meetmiddelen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kalibratie</li> <li>• Statistieken</li> </ul>	Voldoet aan de eisen van het schema	Volgens het schema	Bij voortduring  Periodiek controleren en evalueren	Standaard logs  Verslag
Logistiek				