Eisen aan servicecenter en alarmcentrale ten behoeve van TV01

PILOT TERUGVINDSYSTEMEN

1 Inleiding

De eisen zijn gebaseerd op de Europese norm voor alarmopvolging centrales EN50518. Beoogd wordt de continuïteit van dienstverlening en veiligheid van private data te borgen. De EN50518 gaat veel verder en indien een leverancier aangesloten is op een gecertificeerde PAC zijn aan de hier genoemde eisen ruimschoots voldaan, aanvullende assesments zijn dan niet nodig. Lokale wet- en regelgeving is altijd van kracht en valt buiten scope van deze eisenset.

Uitganspunt is het basisproces diefstal melding tot inzet recovery conform figuur 1:

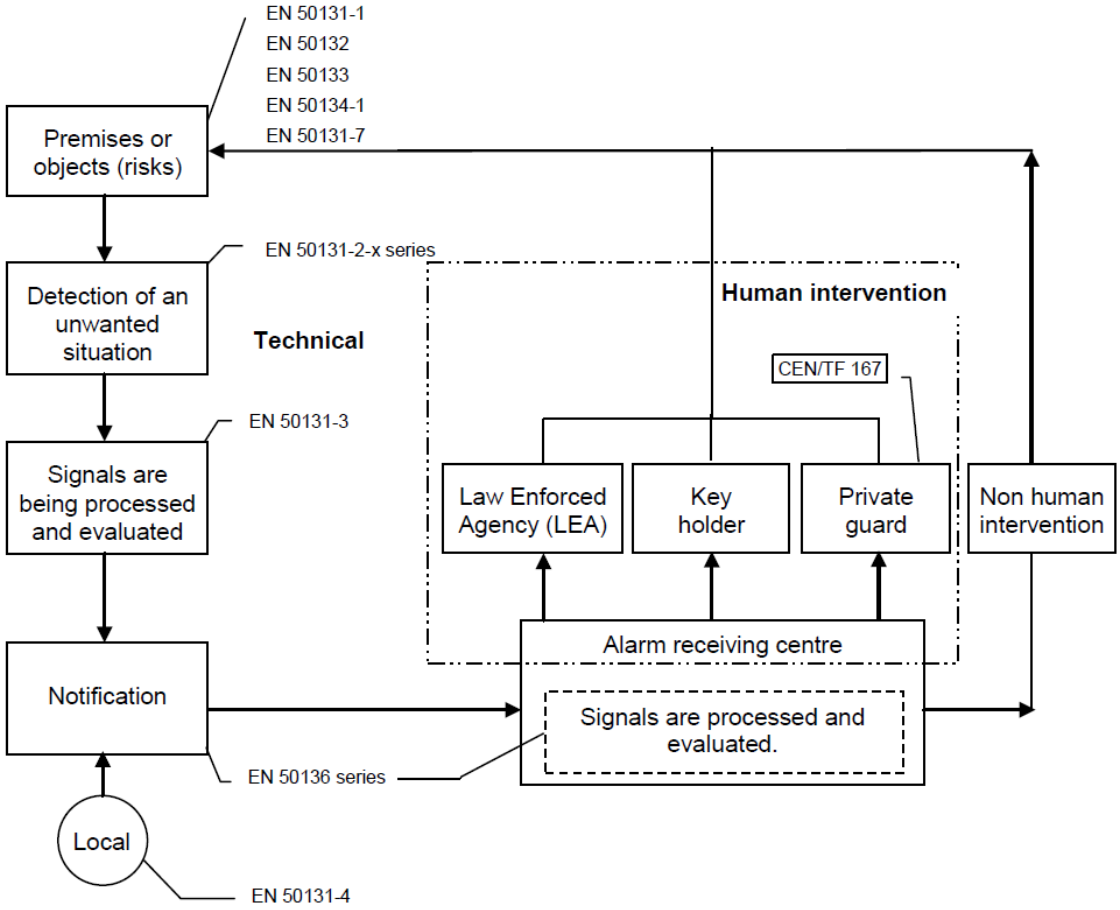

Figure 1 – Chain diagram of the total alarm process

Dit schema hangt samen met drie andere regelingen te weten:

- de VbV Keuringseisen TV01 Pilot terugvindsystemen, 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 Keuringseisen TV01 stellen eisen aan de apparatuur die ingezet kan worden voor terugvinden van gestolen objecten. Er zijn erkende 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 beveiligingssystemen 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 doel van dit schema 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 als onderdeel van de TV01. 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 voortduring aan gestelde eisen voldoet, continuïteit in kwaliteit:

1. het voertuig/werktuig in kwestie is voorzien van een beveiligingssysteem dat voldoet aan VbV Keuringseisen TV01 en dat is ingebouwd volgens de eisen uit de Erkenningsregeling inbouwbedrijven;
2. het gestelde in punt 1 is vast te stellen middels een TV01 certificaat terugvindsysteem 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 eventueel 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. Indien dat niet zo is moet het servicecenter voldoen aan de eisen gesteld in dit schema.

Het schema Beveiliging mobiele objecten en personen vult met betrekking tot het gehele dienstverleningstraject 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 TV01 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.

2 Eisen aan de beveiliging

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 VbV Keuringseisen TV01 terugvindsystemen. 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 kan 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 en deze PAC moet beschikken over een geldige vergunning die is afgegeven door het ministerie van Justitie. Indien de serviceprovider zelf zorg draagt voor de opvolging dient ze te voldoen aan de eisen uit dit schema.

2.1.3 Datatransmissie (indien van toepassing)

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 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.
- 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 dekkingsgraad van het betreffende contract met de netwerkexploitant moet duidelijk aansluiten op de dekkingsgraad die in het contract met de eindgebruiker is opgenomen maar is minimaal Nederland. 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. Deze testmeldingen moeten aantoonbaar maken dat zowel het signaal als de positiecorrect worden ontvangen.

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
- het feit dat er een verbinding is tussen het voertuig en de serviceprovider moet ~~op scherm~~ zichtbaar zijn;
- de positie van het voertuig moet herleidbaar ~~op scherm zichtbaar~~ zijn;
- de alarmfuncties moeten functioneren (indien van toepassing).
- 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 of serviceprovider:

- Klant informeert service center dat auto gestolen is
- Service center verifieert of de klant de klant is
- Service center meldt de klant dat hij onmiddellijk aangifte moet doen, telefoon in Veendam, < 2 uur geregistreerd
- Service center gaat op zoek naar de auto en informeert de politie daarover
- Service center informeert de politie zodra hij de auto heeft gelokaliseerd

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.

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 in algemene zin worden ingevuld. De serviceprovider voorziet het document van het keurmerk en biedt dit aantoonbaar aan (potentiële) klanten aan.

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.

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 en zorgt de serviceprovider ervoor dat medewerkers eerst een gedegen interne opleiding krijgen voordat ze zelfstandig tewerk worden gesteld. Hiervoor maakt de service provider 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.

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.

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 voortduring 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 de alarmontvangst verzorgd, moet aan de volgende eisen voldoen:

- Het ontvangstsysteem van de PAC moet volledig redundant zijn uitgevoerd;
- De diefstalmelding moet direct binnenkomen bij het servicecenter.
- De melding vanuit het TV01 device moet rechtstreeks, zonder menselijke tussenkomst, binnenkomen bij de serviceprovider of 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;
- de PAC moet in alarmsituaties de positie van een mobiel voertuig(werktuig) kunnen bepalen. Hiertoe dient de PAC te beschikken over kaartmateriaal dat in de monitoring sofware is geïntegreerd. Voor Nederland en eventueel de omliggende landen (Duitsland, België, Frankrijk en Engeland) dient dit kaartmateriaal tot op straatniveau beschikbaar te zijn.
- De PAC moet kunnen aantonen technisch en operationeel in staat te zijn vijf mobiele objecten in 24 uur te kunnen volgen in een alarmsituatie.

3.12 Storingen
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.

3.13 Ontvangst van diefstal en sabotagemeldingen
Telefoonwachttijden 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 serviceprovider zorgt ervoor 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 mogelijkerwijs te 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 Opsporing en opsporingsbureau
De serviceprovider of PAC dient zorg te dragen dat een diefstalmelding wordt opgevolgd. Indien het TV01 systeem een fysieke uitpeiling of ander fysieke plaatsbepaling vergt dient de serviceprovider of

PAC, contractueel, te beschikken over een opvolgingsorganisatie die 5% van de installed base binnen 24 uur visueel kan waarnemen.

3.17 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.

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

- hardware
- inbouwbedrijven
- PAC
- opsporingsbureau, aan de eisen voldoen.

3.19 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.

3.20 Archivering
De organisatie archiveert conform de wettelijk betaaltermijn maar minimaal voor een periode van 5 jaar alle gegevens en registraties, die betrekking hebben op de eisen zoals gesteld in dit schema.

4 Controle door CI

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 als onderdeel van de goedkeuring conform TV01.

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 kan de CI de goedkeuring volgens de TV01 intrekken.