

Folketingets Retsudvalg
Folketinget
Christiansborg

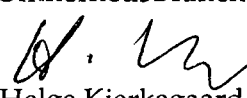
Hvidovre, den 20. oktober 2005
HK/anl

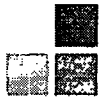
Hermed materiale om SikkerhedsBranchens ITV-certificering med henblik på foretrædet for Retsudvalget 27. oktober.

Den ene af de to anmeldte til foretrædet er desværre blevet forhindret i at deltage, således at delegationen fra HK Handel og SikkerhedsBranchen nu ser således ud:

Bjarne Petersen, HK Handel
Per Skov-Christensen, SikkerhedsBranchen

Med venlig hilsen
SikkerhedsBranchen


Helge Kierkegaard
informationschef



Certificering af ITV-området

SikkerhedsBranchens kvalitetsstyringssystem på ITV-området styrer kvaliteten af levering, montering og afprøvning af ITV-installationer i henhold til SikkerhedsBranchens tekniske standard for ITV-specifikationer

Systemet er certificeret af Dansk Standard efter kravene i ISO 9001.

ITV-installatøren er forpligtet til:

- at anvende værktøjet Installationserklæring med bilag ude ved kunderne ved alle leverancer, herunder rådgive kunden, udarbejde kundens ITV-politik og informere kunden om love og regler på ITV-området.
- at udarbejde årlige handlingsplaner og redegørelser efter forretningsgangen, handlingsplaner og redegørelser.
- ved såvel interne som eksterne audit at kunne fremvise kopi af installationserklæringer, den seneste årlige redegørelse og igangværende handlingsplan samt dokumentere status af handlingsplanen.
- at uddanne medarbejderne. Der skal uddannes 2 montører, 2 teknikere og én projektleder på SikkerhedsBranchens ITV-kurser, som beskrevet på hjemmesiden. (En person kan godt have gennemgået alle uddannelser).

I øjeblikket tager det ca. 3 måneder at blive certificeret, dvs. fra tilmelding til at en virksomhed kan forvente at få certifikat.

Processen kan se sådan ud:

- Skriftlig tilmelding, der samtidig er en forpligtelse til at ville overholde de af Dansk Standard stillede krav, fremsendes til SikkerhedsBranchen.
- Opstartmøde gennemføres sammen med konsulent fra SikkerhedsBranchen på tid og sted, som passer virksomheden. Her ydes hjælp i ønsket udstrækning.
- Handlingsplan for implementering af kvalitetsstyringssystemet i virksomheden laves af denne, igen med konsulentbistand efter ønske.
- Der skal dernæst gennemføres en driftsprøvefase, som skal sikre at implementeringen gennemføres som planlagt.
- SikkerhedsBranchen gennemfører en intern audit af virksomhedens kvalitetssystem.
- Dansk Standard gennemfører ekstern audit af virksomhedens kvalitetssystem.
- Dansk Standard vil derefter udlevere certifikat.

Hvad koster det?

Prisen er kr. 10.000 for virksomheder med maksimalt tre afdelinger (inkl. hovedafdelingen)

Prisen er kr. 20.000 for virksomheder med flere end tre afdelinger.

Medlemmer af SikkerhedsBranchen får 50% rabat. Prisen er fast, hvilket bl.a. betyder, at al konsulentbistand, hjælp osv. er gratis.

Kvalitetsstyringssystemet

Dansk Standard

(ekstern audit)

SikkerhedsBranchen

ITV-Sikring



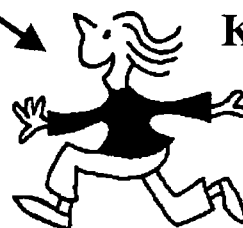
Intern audit



Medlemmer

Værktøjer

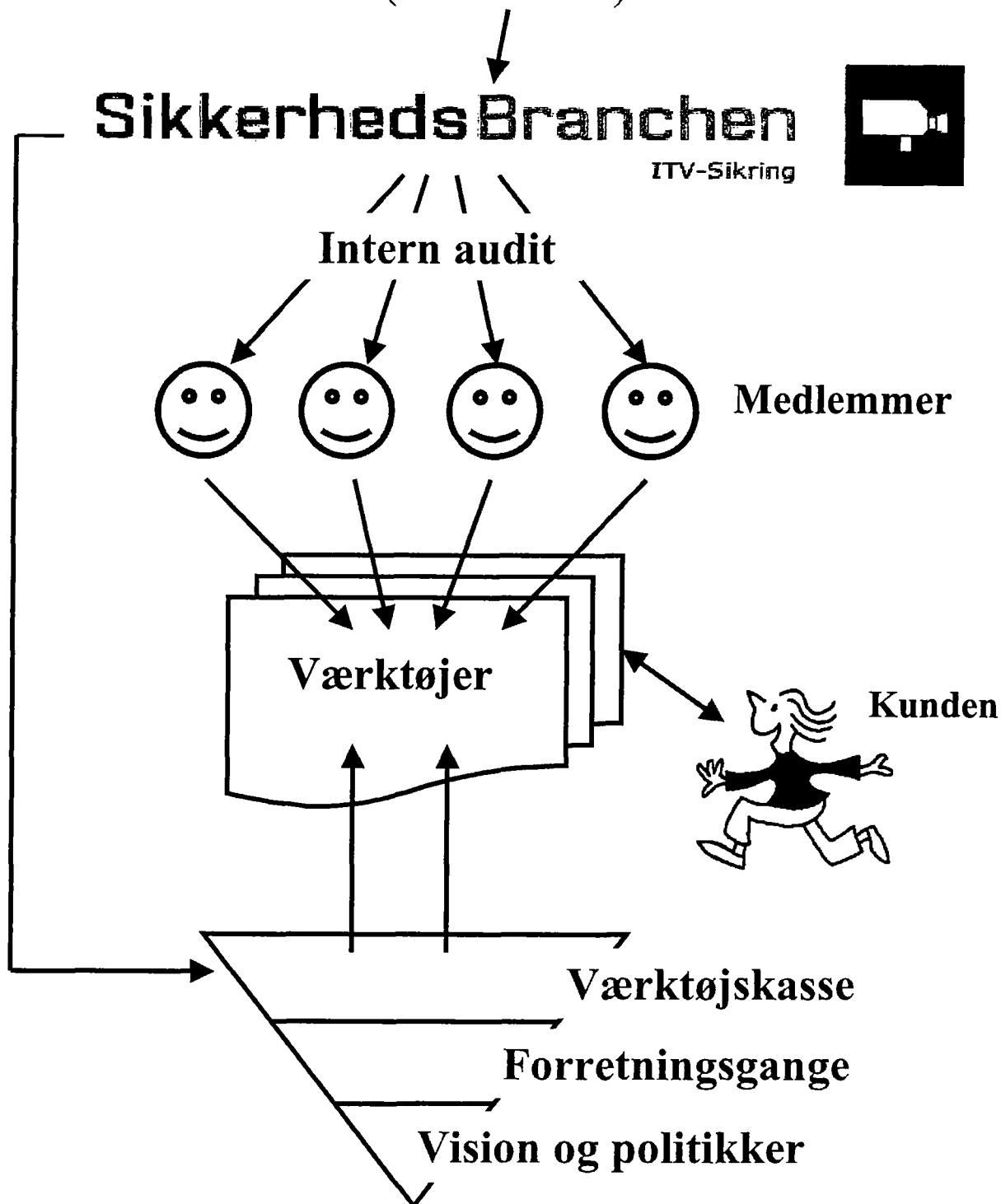
Kunden



Værktøjskasse

Forretningsgange

Vision og politikker



SikkerhedsBranchens kvalitetsstyringssystem (KSS) Indhold og sammenhæng til ISO 9001	ITV-området 26.04.05
---	--------------------------------

SikkerhedsBranchens KSS på ITV-området styrer kvaliteten af levering, montering og afprøvning af ITV-installationer i henhold til SikkerhedsBranchens tekniske standard for ITV-specifikationer.

KSS er samlet i en håndbog på SikkerhedsBranchens hjemmeside.
Håndbogen består udover nærværende dokument (KSSI) af følgende dokumenter:

Overordnede erklæringer (VP)

- o Vision og politikker

Forretningsgange (FG) med tilhørende skemaer til dokumentation og registrering.

1. Ansvar, beføjelser og kompetencer
2. Målsætninger og mål
3. Handlungsplaner og redegørelser
4. Evalueringer og forbedringer
5. Kundetilfredshed og målinger
6. Intern audit

Hjælpeværktøjer ude ved kunden (HV)

- A. ITV-politik (skabelon)
- B. Teknisk standard for ITV-specifikation
- C. Installationserklæring
- D. Vejledning til anlægsejer
- E. Liste over godkendte leverandører

ISO 9001 certificeret system

Systemet er certificeret af Dansk Standard efter kravene i ISO 9001 og vedligeholdes af SikkerhedsBranchens administration, hvor direktøren er ledelsens repræsentant.

ITV-medlemmerne er forpligtede til:

1. at anvende værktøjet Installationserklæring med bilag ude ved kunderne ved alle leverancer, herunder rådgive kunden, udarbejde kundens ITV-politik og informere kunden om love og regler på ITV-området.
2. at udarbejde årlige Handlungsplaner og redegørelser efter forretningsgangen Handlungsplaner og redegørelser
3. ved såvel interne som eksterne audit at kunne fremvise kopi af installationserklæringer, den seneste årlige redegørelse og igangværende Handlungsplan samt dokumentere status af Handlungsplanen.
4. at uddanne medarbejderne. Der uddannes 2 møntører, 2 teknikere og én projektleder på SikkerhedsBranchens ITV-kurser, som beskrevet på hjemmesiden. (En person kan godt have gennemgået alle uddannelserne).

Kvalitetsstyringssystemet omhandler følgende produktion

ITV-områdets produkt er ITV-installationen, som leveres af SikkerhedsBranchens medlemmer ude ved kunden.

Produktionen styres ved at medlemmet først sammen med kunden afdækker kundens behov ved hjælp af ITV-politikken (HV A), hvorefter ITV-installationen projekteres og kravsificeres ved brug af Tekniske specifikationer (HV B), Installationserklæringen (HV C), Vejledningen til anlægsejeren (HV D) og Listen over godkendte leverandører (HV E) for til sidst at blive installeret af medlemmets uddannede medarbejdere.

Installationserklæringen

Erklæringen er en checkliste på 44 punkter, som sikrer kvaliteten af installationen. Den indeholder foruden oplysninger om ejeren, installatøren og det installerede udstyr oplysninger om bl.a. integration med andre anlæg, dokumentation, træning/undervisning og afprøvning samt anlægseftersyn.

Sammenhængen mellem kravene i ISO 9001 og placeringen i håndbogen.

Krav i ISO 9001	Placering i håndbogen
4 Kvalitetsstyringssystem	
4.1 Generelle krav	KSSI
4.2 Dokumentationskrav	
4.2.1 Generelt	VP og FG 2
4.2.2 Kvalitetshåndbog	Håndbogen
4.2.3 Styring af dokumenter	FG 1
4.2.4 Styring af registreringer	Skemaer og hjemmesiden
5 Ledelsens ansvar	
5.1 Ledelsens forpligtelser	VP, FG 1, 2, 4 og hjemmesiden
5.2 Kundefokus	KSSI og FG 5
5.3 Kvalitetspolitik	VP og FG 2, 4
5.4 Planlægning	
5.4.1 Kvalitetsmål	VP og FG 2
5.4.2 Planlægning mht. KSS	FG 1 og hjemmesiden
5.5 Ansvar, beføjelser og kommunikation	
5.5.1 Ansvar og beføjelser	FG 1
5.5.2 Ledelsens repræsentant	FG 1
5.5.3 Intern kommunikation	FG 1-6
5.6 Ledelsens evaluering	
5.6.1 Generelt	FG 4
5.6.2 Input til ledelsens evaluering	FG 4
5.6.3 Output fra ledelsens evaluering	FG 1, 2, 4
6 Styring af ressourcer	
6.1 Tilvejebringelse af ressourcer	FG 1, 4, 5
6.2 Menneskelige ressourcer	
6.2.1 Generelt	KSSI og FG 1

6.2.2 Kompetence, bevidsthed og uddannelse	FG 1-3
6.3 Infrastruktur	Hjemmesiden
6.4 Arbejdsforhold	HV B
7 Produktfrembringelse	
7.1 Planlægning af produktfrembringelse	FG 4 og HV B-C
7.2 Kunderelaterede processer	
7.2.1 Fastsættelse af krav knyttet til produktet	KSSI, FG 1 og HV A-D
7.2.2 Gennemgang af krav knyttet til produktet	KSSI, FG 1, 2
7.2.3 Kommunikation med kunden	FG 5 og HV A-D
7.3 Udvikling og konstruktion	
7.3.1 Planlægning af udvikling og konstruktion	FG 4
7.3.2 Input til udvikling og konstruktion	FG 1, 2, 5
7.3.3 Output fra udvikling og konstruktion	FG 1, 2, 5
7.3.4 Udviklings- og konstruktionsgranskning	FG 4
7.3.5 Verifikation af udvikling og konstruktion	FG 4
7.3.6 Validering af udvikling og konstruktion	FG 4
7.3.7 Styring af udviklings- og konstruktionsændringer	FG 4
7.4 Indkøb	
7.4.1 Indkøbsprocessen	FG 4 og HV E
7.4.2 Indkøbsinformation	HV E
7.4.3 Verifikation af indkøbte produkter	HV E
7.5 Produktion og servicefrembringelse	
7.5.1 Styring af prod. og servicetilv.	HV A-D
7.5.2 Validering af processer til prod. og servicetilv.	FG 1, 4
7.5.3 Identifikation og sporbarhed	HV C
7.5.4 Kunders ejendom	HV B
7.5.5 Bevarelse af produkter	Hjemmesiden
7.6 Styring af overvågnings- og måleudstyr	Ikke relevant
8 Måling, analyse og forbedring	
8.1 Generelt	FG 4, 6
8.2 Overvågning og måling	
8.2.1 Kundetilfredshed	FG 5
8.2.2 Intern audit	FG 6
8.2.3 Overvågning og måling af processer	FG 1, 4 og HV C
8.2.4 Overvågning og måling af produkter	FG 4, 6 og HV C
8.3 Styring af afvigende produkter	FG 1, 4
8.4 Analyse af data	FG 4-6
8.5 Forbedring	
8.5.1 Løbende forbedring	FG 1-6
8.5.2 Korrigerende handlinger	FG 3-6
8.5.3 Forebyggende handlinger	FG 1-4

0. Vision og politikker	Version 26.04.05
--------------------------------	------------------

SikkerhedsBranchens vision

Vi skaber optimale rammer for virksomheder, som leverer tryghed til samfundet gennem sikkerhed og sikring

Kvalitetspolitikker for SikkerhedsBranchen (SB)

SB repræsenterer den samlede branche

SB opleves af kunder og interessenter som en seriøs, professionel og troværdig samarbejdspartner

SBs medlemmer leverer markedets bedste kvalitet til kunderne

SBs medlemmer lever op til kundernes krav og forventninger og indgåede aftaler

SB og dets medlemmer overholder som minimum loven på branchens område og rådgiver kunderne om lovgivningen i forbindelse med installationer

SikkerhedsBranchens interessenter

Interessent	Deres interesse i os
Politiet	Vi støtter dem og løser nogle af de opgaver, som de ikke selv kan løse
Det politiske system	Vi er talerør for branchen og sætter standarden
Brandvæsenet	Vi samarbejder om alarmsystemer, varslingsystemet og automatik i forbindelse med brandslukningsanlæg
Pressen	Vi er videntcenter, skaber debatter og kommer med budskaber og gode historier
Myndighederne	Vi fører justits med branchen i forbindelse med overholdelse af loven og er samarbejdspartner i forbindelse med ny lovgivning
Borgeren/kunden	Vi leverer tryghed gennem installationer og rådgivning

Ansvarlig

Bestyrelsen træffer beslutning om vision og politikker samt revision og opfølgning af disse.

Anvendelsesområde

Sikkerhedsbranchens ITV-medlemmer

1. Ansvar, beføjelser og kompetencer	Forretningsgang Version 06.06.05
---	-------------------------------------

Formål

Fastlægger ansvar, beføjelser og kompetencer for kvalitetssystemet, herunder implementering, vedligeholdelse, udvikling og information til medlemmerne.

Ansvarlig

Direktøren

Anvendelsesområde

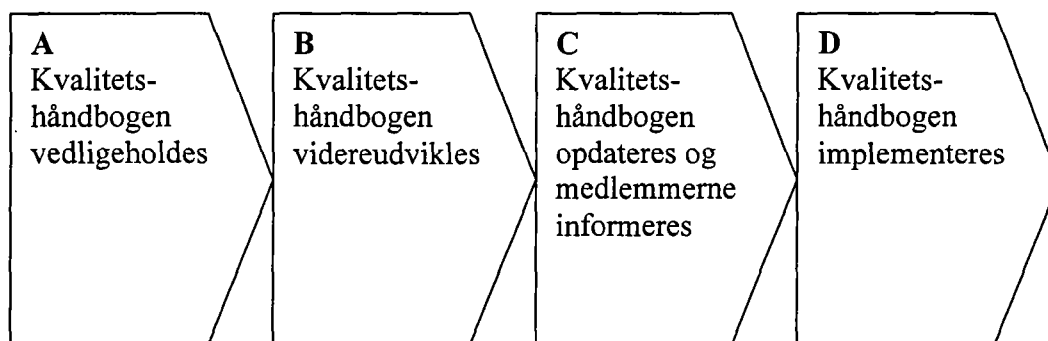
Sikkerhedsbranchens ITV-emner

Henvisninger

Evalueringer og forbedringer

Startbetingelser

Kvalitetshåndbogen, som foreligger elektronisk på SB's hjemmeside

Processen**Slutresultat**

Opdateret og implementeret kvalitetshåndbog

Beskrivelse af processen**Ad A: Kvalitetshåndbogen vedligeholdes**

Administration vedligeholder kvalitetshåndbogen på SB's hjemmeside, således at den til enhver tid er opdateret og fungerer til medlemmernes tilfredshed.

Forbedringsforslag fra medlemmerne behandles på to årlige medlemsmøder og på udvalgsledelsesmøder.

Ad B: Kvalitetshåndbogen videreudvikles

På grundlag af resultaterne fra Evalueringer og forbedringer igangsætter direktøren arbejdet med at forbedre kvalitetshåndbogen.

Auditorene skal som minimum have bestået en af SB godkendt uddannelse som auditor. Den enkelte medlemsvirksomhed udpeger en overordnet ansvarlig for virksomhedens del af systemet. Denne person er SB's kontaktperson og repræsentant i medlemsvirksomheden. Medlemmerne er forpligtet til at bruge installationserklæringen ude ved kunderne, udarbejde en handlingsplan til opfyldelse af målsætninger og mål og udarbejde en redegørelse til administrationen, som opfølging på handlingsplanen. De personer i medlemsvirksomhederne, som skal beskæftige sig med ITV udstyr og arbejde med installationserklæringerne, skal opfylde de uddannelseskrav, som er opstillet på SB's hjemmeside.

Ad C: Kvalitetshåndbogen opdateres og medlemmerne informeres

Administrationen opdaterer kvalitetshåndbogen med de nye forbedringer og tilmeldte medlemmer informeres via mail.

Ad D: Kvalitetshåndbogen implementeres

Medlemmerne er pligtige til at implementere den opdaterede kvalitetshåndbog i egen virksomhed og bagland, herunder krav til egne underleverandører, så kunderne til stadighed oplever den forbedrede kvalitets af medlemmernes ydelser.

Det enkelte medlem skal angive hvem der er ansvarlig for systemets implementering og vedligeholdelse samt hvilke medarbejdere, der er kvalificerede til at arbejde med ITV.

Registreringer fra processen

Kvalitetshåndbogen med tilhørende værktøjer på SB's hjemmeside.

SikkerhedsBranchen og de certificerede medlemmer er forpligtede til at gemme og opbevare registreringer fra processen i 5 år, medmindre andet er angivet i de enkelte forretningsgange.

2. Målsætninger og mål	Forretningsgang Version 26.04.2005
-------------------------------	---------------------------------------

Formål

Udarbejder de målsætninger og mål, som SikkerhedsBranchens medlemmer skal gøre til virkelighed.

Ansvarlig

Direktøren

Anvendelsesområde

Sikkerhedsbranchens ITV-medlemmer

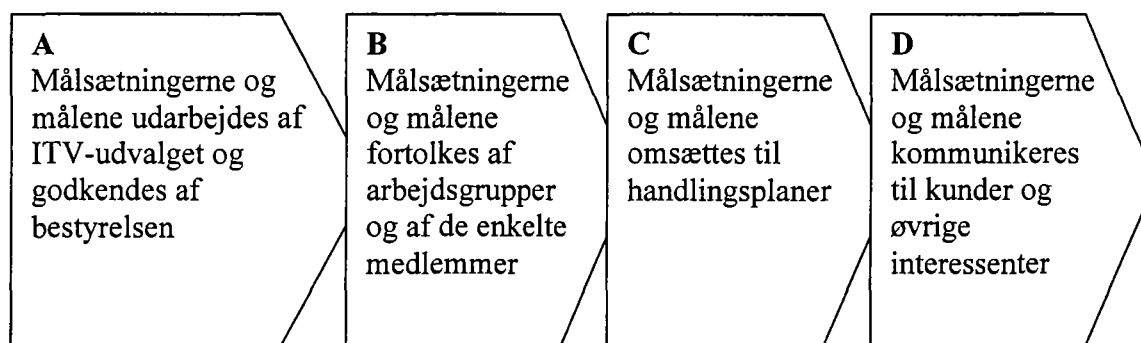
Henvisninger

Evalueringer og forbedringer

Kundetilfredshed og målinger

Startbetingelser

Beslutninger på det første bestyrelsesmøde i året.

Processen**Slutresultat**

Målsætninger og mål for det næste år

Beskrivelse af processen**Ad A: Målsætningerne og målene udarbejdes af ITV-udvalget og godkendes af bestyrelsen**

ITV-udvalget udarbejder et udkast til målsætninger og mål og indstiller til bestyrelsen, som på det første bestyrelsesmøde i året færdiggør og godkender målsætningerne og målene.

Grundlaget for målsætningerne og målene er:

- Kundetilfredshedsmålingerne og kundernes krav og forventninger
- Auditrapporterne og indkomne forbedringsforslag
- Handlingsplanerne resultater og eventuelle redegørelser
- Ny lovgivning og andre branchebestemmelser

- Interessenthenvendelser og -forventninger
- Uddannelses- og træningsaktiviteter
- Forretningsmæssige ændringer
- Lønsomhed
- Medlemsantallet
- Bedste praksis i branchen

Der skal som minimum opstilles målsætninger og mål for følgende emner:

1. Kundernes tilfredshed
2. Medlemmernes forventede indtjening på grund af kvalitetssystemet
3. Branchens forventede forøgelse af medlemstallet
4. Bedste praksis i samfundet for installationer
5. Uddannelse og træning

Direktøren sørger for at målsætningerne og målene kommunikeres til medlemmerne.

Ad B: Målsætningerne og målene fortolkes af arbejdsgrupper og af de enkelte medlemmer
Arbejdsgrupper og de enkelte medlemmer fortolker målsætningerne og målenes betydning for leverancerne til kunden og for installationserklæringen.

Ad C: Målsætningerne og målene omsættes til handlingsplaner

De enkelte medlemmer omsætter målsætningerne og målene til handlingsplaner ved brug af værktøjet handlingsplan.

Handlingsplanen skal som minimum tage stilling til emnerne:

1. Installationserklæringen og rådgivning af kunden
2. Uddannelse i forhold til kvalitetssystemets kompetencekrav
3. Forankring af kvalitetssystemet i medlemmet egen virksomhed
4. Markedsføring af ordningen overfor kunderne
5. Den årlige redegørelse

Direktøren sørger for at branchen opstiller en handlingsplan, der som minimum indeholder følgende emner:

1. Kvalitetssystemet (status og udvikling)
2. Vision, målsætninger og mål
3. Medlemmer (status og nye medlemmer)
4. Pressen (omtale og håndtering)
5. Samarbejdspartnere (Forsikring & Pension, KL, Datatilsynet mfl.)
6. Den årlige redegørelse, herunder statistik over medlemmernes redegørelser

Ad D: Målsætningerne og målene kommunikeres til kunder og øvrige interessenter

Administrationen kommunikerer målsætningerne og målene til kunder og øvrige interessenter via hjemmesiden.

Registreringer fra processen

Beslutede målsætninger og mål for året

SIKKERHEDSBRANCHENS Kvalitetshåndbog

"Kundens sikkerhed for kvalitet"

Handlingsplan for Sikkerhedsbranchen

Version 26.04.05

SikkerhedsBranchens målsætning og mål	Værdi for kunden (større kundetilfredshed) Værdi for medlemmerne (øget indtjening) Værdi for branchen (flere medlemmer) Værdi for samfundet (mere tryghed)
--	---

Målsætning	Mål	Ansvarlig	Deadline
Værdi for kunden	Målinger af tilfredsheden skal give 90% tilfredse eller meget tilfredse	KSM	1. juni 2005
Værdi for medlemmerne	Gennemsnitlig omsætningsstigning i 2005 på 20%	KSM	31. januar 2005
Værdi for branchen	Medlemsfremgang på 100% (50 medlemmer)	KSM	1. juni 2005
Værdi for samfundet	ITV-området skal i krydsfeltet mellem certificering, samarbejde med relevante partnere og myndigheder og gennem ny lovgivning reguleres, så alle ITV-kunder får glæde af den kvalitet og best practice certificeringen står for, således at alle anlæg har den kvalitet og anvendelighed, der reelt forbedrer trygheden i samfundet	KSM	31. januar 2005
Uddannelse og træning	2 montører, 2 teknikere, 1 projektansvarlig som AIA. På længere sigt alle der arbejder med ITV skal have uddannelserne	KSM	1. juni 2005

3. Handlingsplaner og redegørelserForretningsgang
Version 26.04.05**Formål**

Beskriver metoder til at udarbejde handlingsplaner og efterfølgende redegørelser, som dokumenterer, at SB opfylder sine målsætninger og når sine mål og følger op på redegørelserne.

Ansvarlig

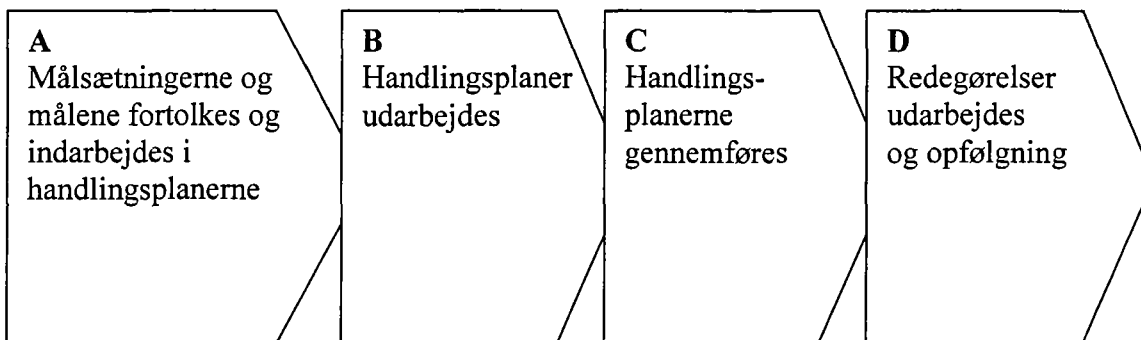
Direktøren

Anvendelsesområde

Sikkerhedsbranchens ITV-medlemmer

HenvisningerMålsætninger og mål**Startbetingelser**

Målsætningerne og målene

Processen**Slutresultat**

Målsætninger og mål for det næste år

Beskrivelse af processen**Ad A: Målsætningerne og målene fortolkes og indarbejdes i handlingsplanerne**

Administrationen fortolker målsætningerne og målene og indarbejder dem i værktøjet handlingsplan, så medlemmerne direkte kan se, hvilke handlinger de skal iværksætte. Kravene til handlingsplanen fremgår af forretningsgangen Målsætninger og mål.

Ad B: Handlingsplaner udarbejdes

Medlemmerne udfylder handlingsplanerne ved brug af værktøjet handlingsplan, og sender den pr. mail til administrationen.

Branchen udarbejder en overordnet handlingsplan, som lever op de krav, som er beskrevet i forretningsgangen Målsætninger og mål.

Ad C: Handlingsplanerne gennemføres

Medlemmerne gennemfører deres handlingsplaner og direktøren sørger for at branchens handlingsplan gennemføres.

Ad D: Redegørelser udarbejdes og opfølgning

Inden årets udgang udarbejder medlemmerne en redegørelse ved brug af værktøjet redegørelse, og sender den pr. mail til administrationen. Redegørelsen fortæller om hvorvidt handlingsplanen er tilfredsstillende gennemført.

Tilsvarende udarbejder branchen en redegørelse.

Kravene til begge redegørelser fremgår af forretningsgangen Målsætninger og mål.

Direktøren følger op på redegørelser fra de medlemmer, hvor væsentlige dele af handlingsplanerne ikke er opfyldt. Bestyrelsen følger op på branchens redegørelse over for direktøren efter indstilling fra ITV-udvalget..

Resultaterne af opfølgningerne over for medlemmerne behandles på et ITV-udvalgsmøde, som indstiller hvilke konsekvenser det skal have for medlemmerne. Indstillingen godkendes på førstkommande bestyrelsesmøde..

Registreringer fra processen

Handlingsplaner (se side 3)

Redegørelser (se side 4)

Handlingsplan for _____

Version 26.04.05

SikkerhedsBranchens målsætning og mål (mål er under udarbejdelse)	Værdi for kunden (større kundetilfredshed) Værdi for medlemmerne (øget indtjening) Værdi for branchen (flere medlemmer) Værdi for samfundet (mere tryghed)
---	---

Virksomheden må gerne selv tilføje yderligere konsekvenser

Konsekvenser for virksomheden	Handling for opfyldelse af denne konsekvens	Ansvarlig for gennemførelse	Deadline for gennemførelse
Installationserklæringen bruges altid ved ITV-installationer			
Kunden rådgives som anvist i installationserklæringen			
Uddannelse og træning af medarbejdere i henhold til kravene på SB's hjemmeside (2 montører, 2 teknikere og 1 projektleder har en af SB godkendt eksamen)			
Kvalitetssystemet er implementeret i virksomheden			
Certificeringsordningen markedsføres overfor vores kunder og potentielle kunder			
Den årlige redegørelse udarbejdes			
Kundetilfredsheden hos vore kunder er mindst 90 %			
Andet efter eget valg			

En kopi af handlingsplanen sendes til SikkerhedsBranchen

Redegørelse for _____

Version 26.04.05

Er alle punkter i handlingsplanen opfyldt? (sæt kryds)	Ja:	Nej:
--	-----	------

Hvis svaret er nej, angives nedenfor de handlinger i virksomhedens handlingsplan, som ikke blev gennemført, og der gives en kort begrundelse for, hvorfor de ikke blev gennemført.

Handlingen, som ikke blev gennemført	En kort begrundelse for, hvorfor den ikke blev gennemført

En kopi sendes til SikkerhedsBranchen

4. Evalueringer og forbedringerForretningsgang
Version 26.04.05**Formål**

Anviser metoder og værktøjer til evaluering og forbedring af kvalitetssystemet, så det til stadighed er effektivt og leverer resultater, der lever op til SB's visioner, politikker, målsætninger og mål herunder kundernes tilfredshed.

Ansvarlig

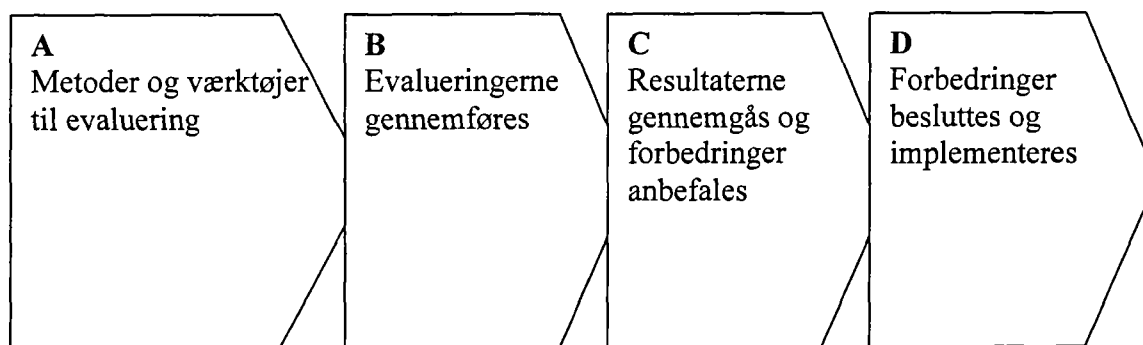
Direktøren

Anvendelsesområde

Sikkerhedsbranchens ITV-medlemmer

HenvisningerMålsætningerne og målHandlingsplaner**Startbetingelser**

(Halv)årlig gennemgang

Processen**Slutresultat**

Evalueringresultater og forbedringer

Beskrivelse af processen**Ad A: Metoder og værktøjer til evaluering**

Administrationen er forpligtet til at vedligeholde metoder og værktøjer til evaluering.

Metoderne til evaluering er:

1. Kundetilfredshedsmålinger
2. Interne audit
3. Redegørelser
4. Gennemgang og overblik over lovgivningen og andre branchebestemmelser
5. Forbedringsforslag fra medlemmer og arbejdsgrupper
6. Kunde- og interessenthenvendelser
7. Kontrol af anlæg
8. Leverandørgodkendelser

Ad B: Evalueringerne gennemføres

Administrationen gennemfører evalueringerne for de enkelte aktiviteter som anført nedenfor:

- Ad 1: Kundetilfredshedsmålingerne gennemføres af administrationen en gang årligt med værktøjet kundetilfredshedsmåling.
- Ad 2: Audit gennemføres af auditorene efter auditplanen, som udarbejdes en gang om året, og ved hjælp af de særlige auditværktøjer. Resultaterne af audit er auditrapporter, som sendes til administrationen.
- Ad 3: De årlige redegørelser fra branchen og de enkelte ITV-medlemmer beretter om hvorvidt handlingsplanerne har været i stand til at opfylde målsætningerne og målene.
- Ad 4: Administrationen gennemgår og skaber overblik lovgivningen samt holder løbende øje med kommende lovgivning og andre branchebestemmelser på blandt andet Folketingets hjemmeside.
- Ad 5: Administrationen samler løbende op på forbedringsforslag fra medlemmer og arbejdsgrupper og kommer med løsningsforslag, som forelægges og godkendes på de halvårslige medlemsmøder.
- Ad 6: Administrationen registrerer løbende henvendelser fra kunder og øvrige interessenter og svarer på dem.
- Ad 7: Der udføres en stikprøvekontrol af alle anlæg og udarbejdes en rapport til SB. Kontrollen udføres af en godkendt virksomhed på området.
- Ad 8: Listen over godkendte leverandører revurderes halvårligt af ITV-udvalget på grundlag af tilbagemeldinger fra medlemmerne, herunder anbefalinger, reklamationer og kundeklager fra medlemmernes kunder.

Ad C: Resultaterne gennemgås og forbedringer anbefales

Administrationen gennemgår resultaterne fra evalueringerne en gang (halv)årligt og anbefaler forbedringer til ITV-udvalget, som behandler resultaterne på de halvårslige medlemsmøder, og indstiller forbedringer til bestyrelsens godkendelse.

De godkendte forbedringer udsendes af SB i den månedlige publikation Medlemsnyt og direkte som personlige nyhedsmails til medlemmernes repræsentanter/kontaktpersoner i udvalgene. De anføres desuden på SB's hjemmeside som krav til forbedringer til medlemmerne, som herefter er forpligtet til at opdatere deres handlingsplaner og interne systemer i overensstemmelse med kravene.

Ad D: Forbedringer besluttet og implementeres

ITV-udvalget beslutter hvilke forbedringer der skal iværksættes, hvorefter de implementeres. Generalforsamlingen orienteres om de besluttede forbedringer af direktøren,.

Registreringer fra processen

Beslutninger om forbedringer på grundlag af

- Ad 1: Resultater og konklusioner fra gennemførte kundetilfredshedsmålinger
- Ad 2: Auditrapporter
- Ad 3: Redegørelser fra ITV-medlemmerne
- Ad 4: Liste over lovgivning og andre kutymeregler.
- Ad 5: Liste over forbedringsforslag fra medlemmer og arbejdsgrupper.
- Ad 6: Liste over henvendelser fra kunder og andre interessenter.
- Ad 7: Kontrolrapporter.
- Ad 8: Liste over godkendte leverandører.

5. Kundetilfredshed og målinger	Forretningsgang Version 21.07.05
--	-------------------------------------

Formål

Beskriver en systematisk metode med tilhørende værktøj til at gennemføre kundetilfredshedsmålinger.

Ansvarlig

Direktøren

Anvendelsesområde

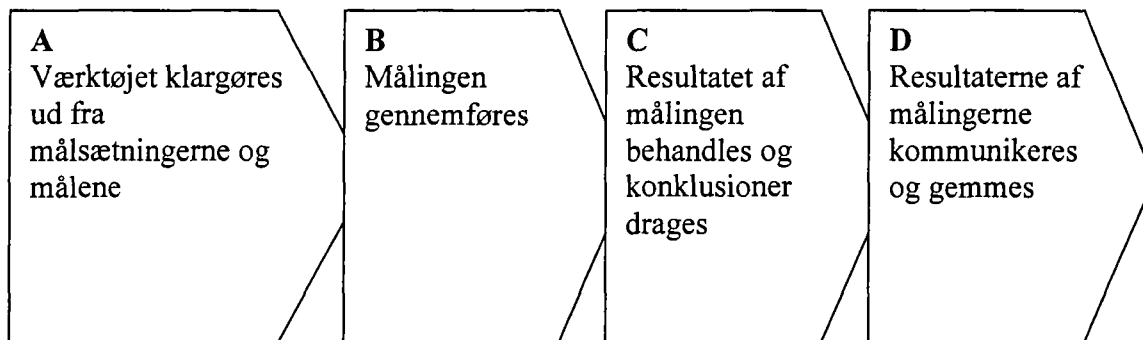
Sikkerhedsbranchens ITV-medlemmer

Henvisninger

Målsætninger og mål

Startbetingelser

Målingen gennemføres en gang årligt

Processen**Slutresultat**

Resultat af målingen og konklusioner

Beskrivelse af processen**Ad A: Værktøjet klagøres ud fra målsætningerne og målene**

Værktøjet KTM, som er internetbaseret, klagøres til målingen og målsætningerne og målene indarbejdes.

Ad B: Målingen gennemføres

Branchen gennemfører målingen elektronisk direkte via internettet efter anvisningerne i værktøjet KTM hos en repræsentativ stikprøve blandt medlemmernes kunder. Direktøren fastlægger antallet af kunder i den enkelte undersøgelse, hvorefter administrationen udvælger således at både store og små samt private og offentlige tilstræbes medtaget. Samme kunde må ikke medtages igen i 3 år.

Ad C: Resultatet af målingen behandles og konklusioner drages

Resultatet fra målingen behandles af Administrationen, som forelægger sine konklusioner for bestyrelsen og generalforsamlingen. Konklusionerne indgår tillige i branchens årlige redegørelse.

Ad D: Resultaterne af målingerne kommunikeres og gemmes

Resultaterne kommunikeres til medlemmerne og øvrige udvalgte interessenter via hjemmesiden og en version gemmes, så man kan følge udviklingen i målingerne.

Hvis kundetilfredsheden ikke lever op til de opstillede mål, skal de medlemsvirksomheder, som har for lav kundetilfredshed, meddeles dette direkte med alle de information, som kunden i målingen har givet lov til. Medlemsvirksomhederne forpligter sig til at forbedre deres handlingsplaner og indsatser.

Registreringer fra processen (gemmes i 5 år)

Resultater af gennemførte målinger og tilhørende konklusioner (se side 3)

Kundetilfredshedsmåling

Version 21.07.05

Kunde til (*medlemsnavn*)

Hvor tilfreds er din virksomhed generelt med de leverancer, som I får fra ovenstående navngive virksomhed, som er medlem af SikkerhedsBranchen (sæt et kryds i skemaet nedenfor).

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken eller	Tilfreds	Meget tilfreds

Hvis I ikke er enten tilfredse eller meget tilfredse vil vi meget gerne have nogle uddybende kommentarer fra jer i nedenstående felt, så vi kan forbedre os.

--

Angiv de **tre** ydelser, som I er **mest** tilfredse med.

1
2
3

Angiv de **tre** ydelser, som I er **mindst** tilfredse med.

1
2
3

Hvordan oplever du din leverandør generelt, hvis du sammenligner med markedet generelt

Meget ringere	Ringere	Ligesom	Bedre	Meget bedre

Hvis I ikke synes de er bedre eller meget bedre vil vi meget gerne have nogle uddybende kommentarer fra jer i nedenstående felt, så vi kan forbedre os.

--

Hvordan oplever du din leverandør på nedenstående parametre, hvis du sammenligner med markedet generelt

	Meget ringere	Ringere	Ligeså gode	Bedre	Meget bedre
Rådgivningen (ITV-politik)					
Installationen generelt					
Service Generelt					
Aftale-Overholdelse					

Hvis I ikke synes de er bedre eller meget bedre på et eller flere af de fire områder vil vi meget gerne have nogle uddybende kommentarer fra jer i nedenstående felt, så vi kan forbedre os.

--

Må vi evt. kontakte dig for uddybende kommentarer?

Ja

Nej

Mange tak fordi du medvirkede til at skabe grundlaget for, at vi kan forbedre os og dermed levere en bedre service til Jer i fremtiden.

6. Intern audit

Forretningsgang

Version 26.04.05

Formål

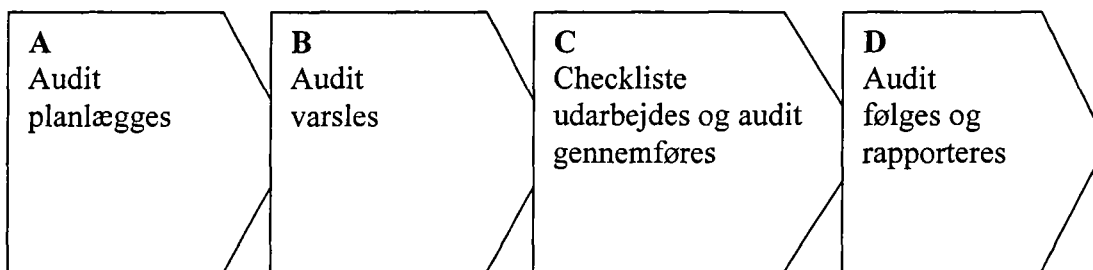
Undersøge om kvalitetssystemet fungerer som planlagt, om det er ført ud i livet på en effektiv og tilfredsstillende måde, og om det hensigtsmæssigt bidrager til opfyldelse af vision og strategier

Ansvarlig

Direktøren

Anvendelsesområde

Alle interne audits i SikkerhedsBranchen i forhold til kvalitetssystemet, som de er beskrevet i kvalitetshåndbogen

Henvisninger til andre forretningsgangeMålsætninger og målHandlingsplaner og redegørelserEvalueringer og forbedringer**Startbetingelser**Auditplanen**Processen****Slutresultater**

Gennemførte audits og auditrapporter til ledelsens evaluering

Beskrivelse af processen**Ad A: Audit planlægges**

Den forretningsgangsansvarlige udarbejder en auditplan for et år ad gangen. Planen skal sikre, at hele kvalitetssystemet bliver auditeret mindst en gang om året, og at områder, som er særligt vigtige for kvaliteten af branchens ydelser, auditeres hyppigere end andre områder.

Planen indeholder en oversigt over hvilke interne auditører der auditerer hvilke områder og hvornår.

Planen sørger for at den enkelte auditor ikke må være afhængig af det område, som auditeres.

Den enkelte auditor udfører herefter sine audits, som fastlagt i auditplanen.

Ad B: Audit varsles

Den enkelte auditor sender mindst 4 uger før audit finder sted et auditvarsel til de ansvarlige for de områder, som skal auditeres ved brug af skabelonen for auditvarsel. Auditor aftaler indledende og afsluttende møder med de ansvarlige, og sikrer sig, at et tilstrækkeligt antal relevante personer kan auditeres.

Ad C: Checkliste udarbejdes og audit gennemføres

Auditor udarbejder mindst en uge før audit sin checkliste ved brug af skabelonen for auditors checkliste. Checklisten skal indeholde alle de planlagte spørgsmål og er dokumentation for, at formålet med audit efterleves, herunder om medlemmerne anvender installationserklæringerne rigtigt og gennemfører handlingsplanerne.

Ved udarbejdelsen af checklisten tager auditor udgangspunkt i tidligere auditrapporter for de områder, som skal auditeres, så audit kan verificere at korrigerende handlinger og forbedringsforslag fra tidligere audit er implementeret.

Selve auditten gennemføres herefter hos udvalgte medlemmer med indledende møde, auditsamtaler og afsluttende møde.

På det indledende møde præciseres formål og omfang af den udførte audit og eventuelle spørgsmål afklares. Endvidere aftales tidspunktet for det afsluttende møde.

Under auditsamtalerne bruger auditor sin checkliste og foretager samtidig en opsamling medarbejdernes erfaringer og forbedringsforslag.

På det afsluttende møde præsenteres resultaterne af den gennemførte audit skriftlig på en blanket ved brug af skabelonen for afvigelser og forbedringer.

Auditor aftaler med de ansvarlige, hvornår de forventer at kende årsagerne til de konstaterede afvigelser og have udarbejdet korrigerende handlinger.

Ad D: Audit følges op og rapporteres

De ansvarlige sender inden for den aftalte tidsfrist blanketten retur til auditor med angivelse af årsagerne til afvigelserne og forslagene til korrigerende handlinger og forbedringer samt en tidsfrist for implementeringen af disse.

Hvis tidsfristen ikke overholdes følger auditor op med en mail eller en opringning til de ansvarlige for at høre nærmere.

Audit afsluttes ved at auditor udarbejder en auditrapport ved brug af skabelonen for auditrapport.

Rapporten sendes til de ansvarlige i medlemsvirksomheden og til direktøren for branchen. Den indgår sammen med alle andre auditrapporter som input til ledelsens evaluering af kvalitetssystemet, der er nærmere beskrevet i forretningsgangen Evalueringer og forbedringer.

Ved næste audit af området verificeres det om de korrigerende handlinger og forbedringsforslag fra tidligere audit er implementeret.

Registreringer

Auditplan og auditrapporter

Skemaer

I forbindelse med gennemførelse af interne audit bør der anvendes en række skemaer, dels i forbindelse med planlægningen og dels i forbindelse med rapporteringen.

De 4 skemaer, der kan anvendes, er:

- * Auditvarsel
- * Auditors checkliste
- * Afvigelser og forbedringer
- * Auditrapport

Ved den enkelte interne audit kan indholdet variere, bl.a. med hensyn til detaljeringsgrad.

For den enkelte skema gælder, at det udfyldte indhold skal have en detaljeringsgrad, der gør, at indholdet umiddelbart kan forstås af de områder, der modtager skemaet og skal anvende skemaet i det videre arbejde. Husk derfor; der skal være entydige referencer, som udbygger og forklarer indholdet. Det er også vigtigt, at skemaet er udfyldt således, at den efter en vis tid vil kunne tages frem og stadig forstås.

Med hensyn til Auditors checkliste er det specielt vigtigt, at udfyldelsen er fyldestgørende og afspejler den interne audit, der ønskes gennemført. Checklisten er en køreplan for den interne audit, og for ikke at blive ledt på vildspor skal den indeholde de checkpunkter og spørgsmål, den enkelte auditor ønsker besvaret undervejs.

Auditvarsel

Auditors navn:		
Sted for audit:	Tidsrum:	
Formål:		
TIDSPLAN		
Tidspunkt:	Aktivitet:	Deltagere:
Auditors signatur:		Dato:

Auditors checkliste

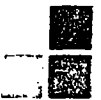
Auditors navn:			Side	af
Sted/område:				
NR	Punkt i dokumentationen	Spørgsmål	Resultat/kommentar	

Afgivelser og forbedringer

Til:	Auditor:
Sted:	
Afgivelser:	
Svar inden:	Auditorsign.:
AFDELINGENS SVAR	
Årsag:	
FORBEDRING/Korrigerende handling:	
Implementeret senest (dato):	
Afd.sign.:	Dato:
Afsluttet:	Dato:
Korrigerende handling set implementeret:	
Auditors underskrift:	Dato:

Auditrapport

Udarbejdet af:	Side	af
Sted/område:	Type af audit:	
Formål:		
Resultat:		Bilag
Forslag til handling:		
Auditorsign.:	Dato:	



ITV-politik – Skabelon

Nedenstående spørgsmål skal være besvarede i den ITV-politik, du bør udarbejde, før du går i gang med videoovervågning

		Ja	Nej
Hvad er formålet? (beskrivelse skal indgå i anmeldelsen til Datatilsynet)	<p>Eksempel på beskrivelse: Med baggrund i en række hændelser (tyveri, hærværk, vold, uautoriseret indtrængen etc. – beskriv) er formålet med overvågningen alene at forebygge en eventuelt efterforske kriminelle handlinger. Endvidere skal overvågningen være tryghedsskabende for personalet</p> <p>Er lagringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analog - Digital (stand alone) - Digital (IP-/netværksbaseret) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan problemerne løses på en mindre indgribende måde? Eventuelt i sammenhæng med (allerede eksisterende):	<p>Mekanisk Sikring</p> <p>Alarmer</p> <p>Vagt</p> <p>Ændret anvendelse af området</p> <p>Andet _____</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvem og hvad kommer du til at overvåge? (beskrivelse skal indgå i anmeldelsen til Datatilsynet)	<p>Ansatte</p> <p>Brugere / elever</p> <p>Gæster / klienter / besøgende</p> <p>Offentlige arealer</p> <p>Egne arealer, hvorpå der er alm. færdsel</p> <p>Andet: (fx reception, skolegård, genbrugsplads)</p> <p>_____</p> <p><i>Eksempel på beskrivelse: en simpel opremsning af de berørte personer og lokaliteter jf. ovennævnte. Det er afgørende, at man gør sig klart hvem det er man utilsigtet kommer til at overvåge, og om man kan undgå det samtidig med, at formålet kan opfyldes. Fx ved at slukke for kameraerne i dagtimerne, eller kun optage på visse tidspunkter, selv om kameraerne kører hele tiden.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helhedsvurdering – har jeg jf. ovennævnte fået den rigtige løsning?	<p>Samspil med anden sikring</p> <p>Forholdet til og orientering af relevante parter</p> <p>Forsikringsforhold</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du som dataansvarlig overvejet, hvad du skal sikre dig, når anlægget er i drift? (Se vejledning til anlægsejer)	<p>Information og skiltning</p> <p>Sletning af data</p> <p>Autorisation af personer med adgang til optagelser</p> <p>Sikring af lagringsmedie</p> <p>Logning af anvendelse af optagelser</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ITV-installationserklæring

ANLÆGSEJER

11 Navn	<input type="checkbox"/> Offentligt	<input type="checkbox"/> Privat
Adresse		
Postnr.	By	
Anlægsansvarlig	Telefon	

CERTIFICERET ITV-INSTALLATØR

12 Firmastempel
Ansvarlig

INSTALLATIONSOPLYSNINGER

21 Installationsadr.		Postnr./by			
22 Kameraspecifikationer (Kameraspecifikationer jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)					
Kamera 1 :	Kamera 9 :	Kamera 17 :	Kamera 25 :		
Kamera 2 :	Kamera 10 :	Kamera 18 :	Kamera 26 :		
Kamera 3 :	Kamera 11 :	Kamera 19 :	Kamera 27 :		
Kamera 4 :	Kamera 12 :	Kamera 20 :	Kamera 28 :		
Kamera 5 :	Kamera 13 :	Kamera 21 :	Kamera 29 :		
Kamera 6 :	Kamera 14 :	Kamera 22 :	Kamera 30 :		
Kamera 7 :	Kamera 15 :	Kamera 23 :	Kamera 31 :		
Kamera 8 :	Kamera 16 :	Kamera 24 :	Kamera 32 :		
23a Optagelse af billeder	<input type="checkbox"/> Nej	23b Sikring af optagelser	<input type="checkbox"/> Nej	24 Nødforsyning	<input type="checkbox"/> Nej
<input type="checkbox"/> Digitalt	<input type="checkbox"/> Analogt	<input type="checkbox"/> Fysisk	<input type="checkbox"/> Password	<input type="checkbox"/> Kamera	<input type="checkbox"/> Centraludstyr
25a Fjernovervågning	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	25b Kontrolcentral		
<input type="checkbox"/> Transmissionslinie overvåget					
26a Integration til andre anlæg	<input type="checkbox"/> AIA	<input type="checkbox"/> ABA	<input type="checkbox"/> ADK	<input type="checkbox"/> Andet:	26b Installationsnr.
27 Anlægget er installeret således at det overholder					
<input type="checkbox"/> Lov om forbud mod TV-overvågning		<input type="checkbox"/> Persondataloven		<input type="checkbox"/> SikkerhedsBranchens etiske regler	
28 Installationsstatus					
<input type="checkbox"/> Nyinstallation <input type="checkbox"/> Ændring <input type="checkbox"/> Udvidelse					

Hermed bekræftiges rigtigheden af ovenstående installationsoplysninger.

Dato

Certificeret ITV-Installatør

AFLEVERING AF ANLÆG

31 Dokumentation		(Dokumentation jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)			
<input type="checkbox"/> Brugermanual	<input type="checkbox"/> Placeringstegn.	<input type="checkbox"/> Logbog	<input type="checkbox"/> Kabeldiagram	<input type="checkbox"/> Komponentliste	<input type="checkbox"/> Driftsspecifikationer
32 Træning/undervisning		33 Afprøvning		34 Datatilsyn	
<input type="checkbox"/> Bruger	<input type="checkbox"/> Superbruger	<input type="checkbox"/> Funktionstest OK	<input type="checkbox"/> Billedkvalitet OK	<input type="checkbox"/> Anmeldt	<input type="checkbox"/> Ikke anmeldt

Aflevering godkendt

Dato

Anlægssejer/-lejer

Certificeret ITV-Installatør

DRIFT

41 Anlægseftersyn		(Anlægseftersyn jvf. SikkerhedsBranchens gældende ITV-Specifikation)			
<input type="checkbox"/> Ingen eftersyn	<input type="checkbox"/> Halvårligt	<input type="checkbox"/> Helårligt	<input type="checkbox"/> Fuld service og vedligeholdelse		
42 ITV-politik		(ITV-politik jvf. SikkerhedsBranchens Vejledning til Anlægsejeren - ITV)			
<input type="checkbox"/> ITV-politik findes	<input type="checkbox"/> Ingen ITV-politik	<input type="checkbox"/> Lognings- og lagringsprocedurer følges		<input type="checkbox"/> Dataansvarlig udpeget	
43 Der forefindes procedurer for overholdelse af gældende love jvf. SikkerhedsBranchens Vejledning til Anlægsejeren - ITV					
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nej					
44 Anlægssejer ønsker ikke at oplysningerne i 41 - 43 fremgår <input type="checkbox"/>					

Anlægssejer/-lejer er rådgivet om ovenstående

Dato

Anlægssejer/-lejer



Vejledning til anlægsejer - ITV

Når du skal montere overvågningsudstyr, bør du gå igennem tjeklisten både før, du bestemmer dig for at etablere overvågning, og undervejs i processen.

Bemærk, at denne vejledning er skrevet med henblik på overvågning, hvor du optager/lagrer optagelserne. Hvis du ikke ønsker at optage/lagre gælder Persondataloven og dermed Sikkerhedsbekendtgørelsen ikke. Der er endvidere i visse tilfælde forskel på om du er en offentlig eller privat virksomhed. Hvis du er i tvivl kan du tale med din leverandør, kontakte SikkerhedsBranchen eller Datatilsynet.

1. Før du går i gang: Beskriv din ITV-politik

- En ITV-politik bestemmer hvorfor og hvordan du overvåger.
- Det er afgørende, at gøre sig formålet med overvågningen klart og i den forbindelse at sikre sig, at der er proportionalitet. Det vil sige, at formålet står mål med indgrebet i "privatlivets fred" for dem man kommer til at overvåge.
- Herefter kan en række praktiske spørgsmål besvares. Hvad er behovet for overvågning? Hvad er gevinsten sat i forhold til de problemer, overvågningen kan give? Løses mine problemer af det udstyr, jeg vil installere?
- Foretag altid en helhedsvurdering før overvågningsudstyret opsættes og vurder alternative løsninger.
- Anvend SikkerhedsBranchens skabelon for ITV-politik i samarbejde med din leverandør.
- Teknisk set er det vigtigt at gøre sig klart, hvad optagelserne fra de enkelte kameraer skal bruges til (observation, verifikation, identifikation).

2. Når du går i gang, skal du vide dette

- Man må overvåge egne områder, men det må ikke ske, hvis området er genstand for almindelig færdsel, eller hvis kamera eller lignende er monteret, så man samtidig kan se ud på områder, hvor der er almindelig færdsel, f.eks. en P-plads, en vej eller en plads.
- Der gælder en række undtagelser. På tankstationer, fabriksområder, overdækkede butikcentre og lignende områder, hvor der drives erhvervsvirksomhed må ejeren dog gerne videoovervåge. Det samme gælder på visse betingelser pengeautomater, veksleautomater og pengetransportbiler.
- Det er tilladt at overvåge uden at optage/lagre som led i overvågning af egne indgange, facader, indhegninger eller lignende.
- Eksempler på "eller lignende" kan være skolegårde, genbrugspladser o.s.v. Uanset hvad man ønsker at overvåge er proportionalitetsprincippet afgørende. Datatilsynet vil

kun give tilladelse til ibrugtagning, såfremt formålet ikke kan nås på en mindre indgribende måde.

- Ingen må overvåge andre i deres private hjem. Hvis du overvåger din egen grund, er det ulovligt, hvis du samtidig kan se ind i en del af naboens have. Et hotelværelse side-stilles med private hjem. Hverken her eller i omklædningsrum eller toiletter må du overvåge.
- En arbejdsgiver må overvåge sine ansatte, men er der en rimelig grund til det? Kan problemet løses på en anden måde? Hvis der skal etableres overvågning, bør det ske i sæt samarbejde med de ansatte. Det er endog et vilkår i nogle overenskomster. Der bør altid informeres grundigt om formålet med og omfanget af overvågningen.
- Man må ikke aflytte andres telefonsamtaler eller møder. Det er ingen undskyldning, at man uforvarende lytter via et overvågningskamera, som optager noget helt andet end det, udstyret er installeret til. (Straffelovens § 263, stk. 1, nr. 3).
- Det samme gælder, hvis en person fotograferes på et ikke offentligt tilgængeligt sted. Igen er det ingen undskyldning, at det sker ved et uheld. Det er stadig ulovligt.

3. Inden du starter anlægget?

- Anlægssejer skal overholde persondatalovens krav om "god dataskik", se § 5. God dataskik vil sige, at indsamlingen af persondata (optagelserne) skal have et sagligt formål, der må ikke indsamles flere oplysninger end nødvendigt for at opfylde formålet, oplysningerne skal kontrolleres og oplysningerne skal opbevares, så uvedkommende ikke får adgang til dem. Her kan der være tale om særlig sikring af serverrum, eller opbevaring af bånd eller harddiskrecorder i en særlig fysisk opbevaringsenhed. Oplysningerne skal slettes igen så hurtigt som muligt i henhold til formålet (ifølge Datatilsynet typisk efter 7 dage), kun autoriserede personer må have adgang til optagelserne og man skal kunne "logge" anvendelsen af optagelserne maskinelt.
- "Bekendtgørelse om sikkerhedsforanstaltninger til beskyttelse af personoplysninger, som behandles for den offentlige forvaltning ("Sikkerhedsbekendtgørelsen") specificerer kravene i Persondataloven. Den gælder for den offentlige forvaltning, men betragtes som en vejledning for alle andre i relation til Persondatalovens § 5 m.fl.
- Man skal altid kunne se, at der sker overvågning, f.eks. ved tydelig skiltning på butik-kens eller bibliotekets indgangsdør.

4. Hvilke regler skal du overholde, når du overvåger?

- Behandling af personoplysninger kræver som nævnt en logningsprocedure. Den skal sikre, at uvedkommende ikke får adgang til oplysningerne, og at man 6 måneder tilbage kan se, hvem der har haft adgang til oplysningerne, og hvad der skete i den sammenhæng.
- I en lang række situationer skal overvågningen anmeldes til Datatilsynet, inden anlægget tages i brug. SikkerhedsBranchens medlemmer sørger for, at formalia overholdes i forbindelse med installation af nye anlæg og opgradering af eksisterende. Sikkerheds-

Branchen har en branchegodkendelse hos Datatilsynet, der sikrer en hurtig og smidig behandling af anmeldelserne. Det skal understreges at formålet med overvågningen er afgørende for Datatilsynets behandling af anmeldelsen og efterfølgende tilladelse til ibrugtagning.

- Ikke alle anlæg skal anmeldes. Det er i øjeblikket til behandling i Datarådet og Justitsministeriet, hvem og hvilke anlæg der skal anmeldes. SikkerhedsBranchen anbefaler i forståelse med Datatilsynet, at man undlader at anmelde, hvis man er i tvivl. Herom kan leverandøren, som er medlem af SikkerhedsBranchen, råde.
- SikkerhedsBranchen arbejder p.t. for en særskilt, dækkende lovgivning på tv-overvågningsområdet.
- Vær opmærksom på, at service og vedligeholdelse af anlægget er afgørende for om optagelserne kan anvendes i tilfælde af uønskede hændelser.
- Mulighederne for og relevansen af nødstrømsforsyning skal overvejes.

Liste over godkendte leverandører

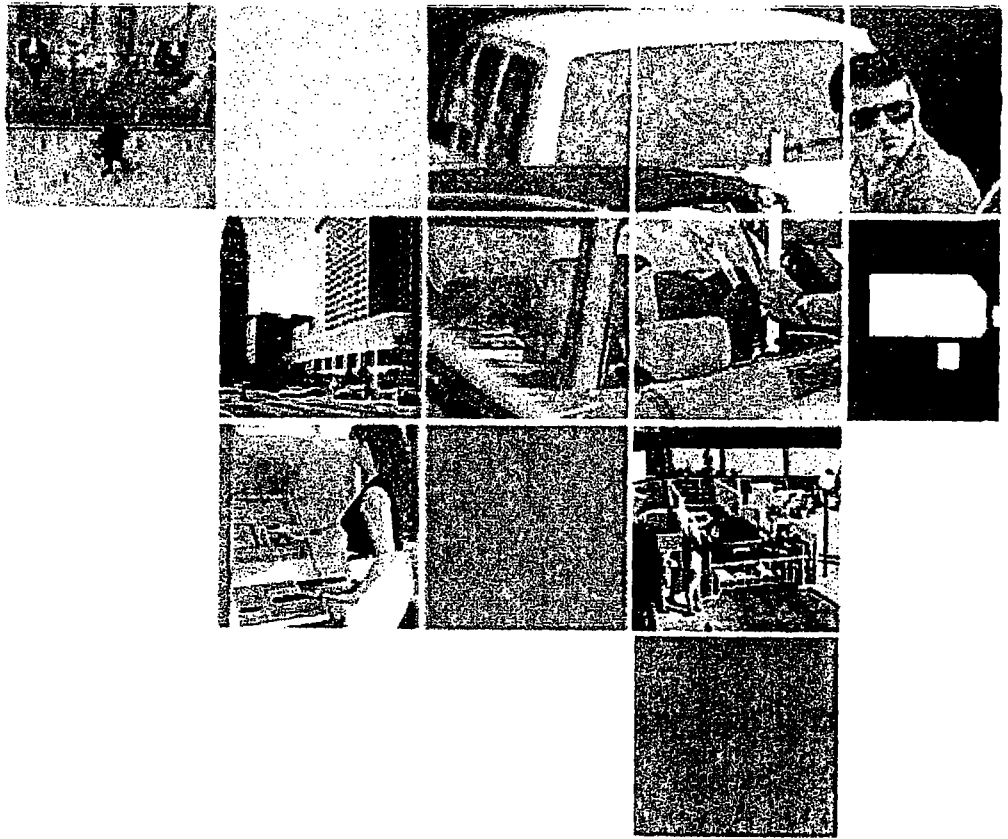
Opdateret den 24.05.2005

Leverandører (alfabetisk orden)	Godkendelsesdato	Bemærkninger
Alarm System A/S	25. april 2005	
Aras Security ApS	25. maj 2005	
Bewator Antech A/S	25. april 2005	
Bosch Security Systems	25. april 2005	
Camtech Industrial Video ApS	24. maj 2005	
CUBUS Systems A/S	24. maj 2005	
EET A/S	25. april 2005	
Ernitec A/S	25. april 2005	
GE Security Danmark A/S	25. april 2005	
Klan Security	25. april 2005	
Louis Poulsen El-teknik A/S	25. april 2005	
O. Sveistrup Elektronik A/S	24. maj 2005	
Panasonic Danmark	25. april 2005	
Plettach electronics	24. maj 2005	
S. Siedle & Söhne Stiftung & Co.	25. april 2005	
Siemens Building Technologies A/S	25. april 2005	
Solar A/S	25. april 2005	
Syac	24. maj 2005	

Listen består af de leverandører, som ifølge SikkerhedsBranchens ITV-udvalg lever op til de kvalitetskrav, som SBs kvalitetsstyringssystem kræver, herunder produktkravene i den tekniske standard ITV-specifikation.

Certificerede medlemmer er således forpligtede til kun at anvende udstyr fra leverandører på listen.

Listen revurderes halvårligt af ITV-udvalget på grundlag af tilbagemeldinger fra medlemmerne, herunder anbefalinger, reklamationer og kundeklager fra medlemmernes kunder.



ITV-specifikation

Teknisk standard

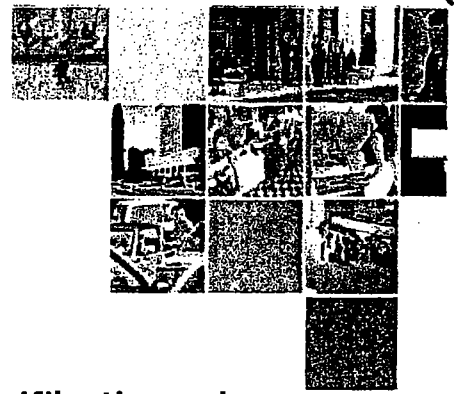
Version 180105

SikkerhedsBranchen
SIKKERHEDENS HUS
Jernholmen 12
2650 Hvidovre
Tlf: 36 49 40 80
Fax: 36 34 90 01
www.sikkerhedsbranchen.dk

© Copyright SikkerhedsBranchen

SikkerhedsBranchen
ITV-Sikkerhed





Sådan bruger

du ITV-specifikationen!

Overvågningsdelen

Overvågningsdelen er den del af tv-overvågningssystemet, som består af: kameraer, monitorer, vælgere, multipleksere, videotransmissionsudstyr mv.

Overvågningsdelen er delt op i tre kategorier - alt efter til hvilket formål de enkelte kameraer skal anvendes:

OBSERVATION, VERIFIKATION og IDENTIFIKATION.

Dokumentationsdelen

Dokumentationsdelen er den del af tv-overvågningssystemet, som optager billeder fra kameraerne. Optagelserne kan foregå analogt på en bandoptager eller digitalt på en digital video rekorder (DVR).

Sikringsniveauer

De forskellige sikringsniveauer angiver for kameraer og dokumentationsudstyr hvad formålet er og hvad kvaliteten af udstyret skal være.

Et kamera og en optageenhed kan placeres i et af 4 niveauer fra 1 til 4, hvor 1 er det laveste sikringsniveau og 4 er det højeste sikringsniveau.

Udstyrsklasser

For bedre at kunne definere hvilke minimumskrav der skal stilles til de komponenter, som indgår i det samlede tv-overvågningssystem er der indført udstyrsklasser, som specificerer minimumskravene i form af en standard og høj udstyrsklasse.

Til de enkelte sikringsniveauer er der knyttet en minimum udstyrsklasse for de enkelte komponenter således at en installatør let kan se, hvilke krav det ønskede udstyr skal leve op til.

Kameraspecifikation

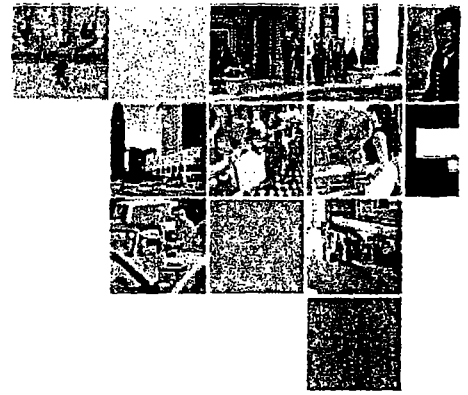
Kameraspecifikationen beskriver kort og entydigt formålet med kameraet samt niveauet, niveauet for optagelse, perioden billederne skal gemmes, antal billeder pr. sekund samt komponentkvaliteten.

Denne entydige specifikation benyttes i udbudsmaterialer, kravspecifikationer, tilbud, dokumentation, installationserklæring mv.

Sådan gør du

I praksis består et tv-overvågningssystem oftest af et mix af de 3 overvågningsdele.

For hvert kamera vælges et niveau alt efter formål og hvor høje krav der stilles til udstyret. Langt de fleste tv-overvågningssystemer har en optageenhed, og niveauet for denne skal vælges i forhold til det enkelte kamera. Ved dokumentation skal der også for hvert kamera specificeres hvor længe billederne skal gemmes samt optagehastighed ved optagelse både i normal og alarmtilstand.

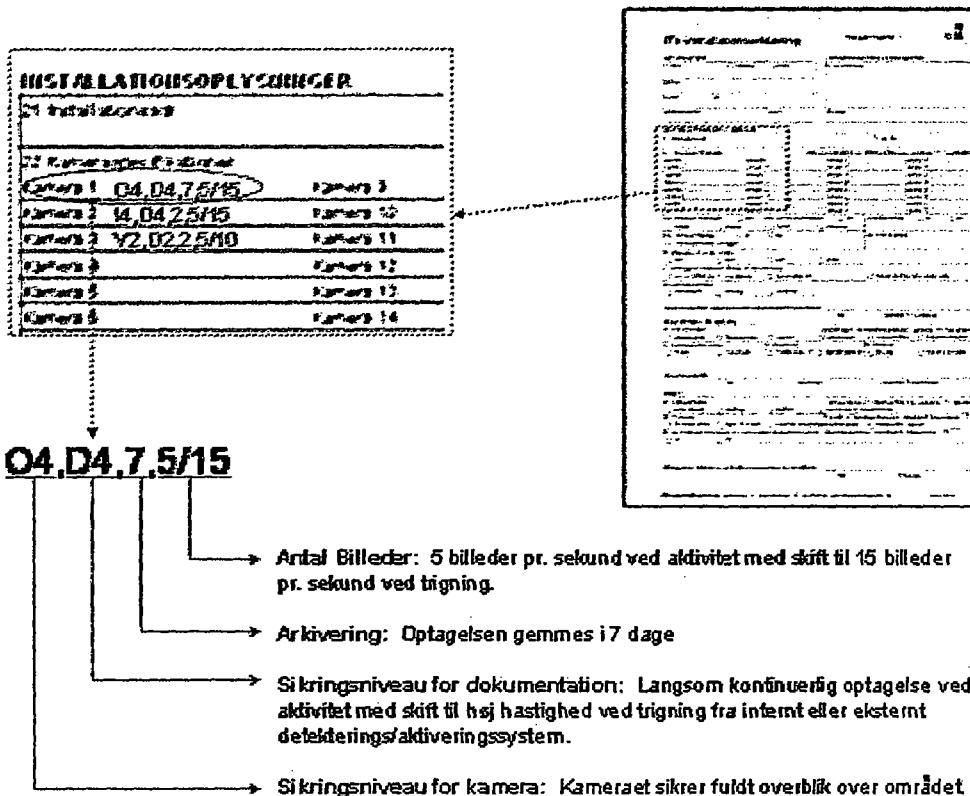


Eksempel på kameraspecifikation:

Kameraet skal give fuldt overblik over et givent område, og der stilles krav om høj kvalitet. Der skal optages kontinuerligt ved aktivitet i området (5 billeder pr. sekund) med skift til høj hastighed ved alarm (15 billeder pr. sekund). Billederne skal gemmes i 7 dage.

Alt dette kan sammenfattes i følgende kameraspecifikation: **O4,D4,7,5/15**

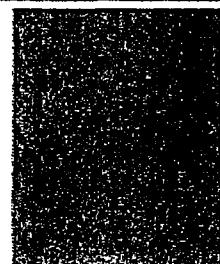
Kameraspecifikationen skal bl.a. benyttes på installationserklæringen som vist her under.





OBSERVATION

....er der nogen derude?



Definition

Et observationskamera overvager et givet område saledes at det kan konstateres, om der er nogen eller noget i området.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.

Et observationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet O1, O2, O3 og O4, hvor O1 er det laveste niveau og O4 er det højeste niveau.

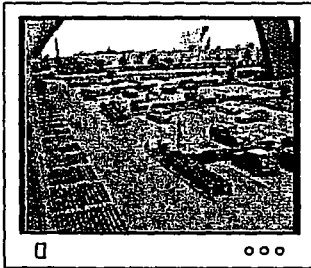
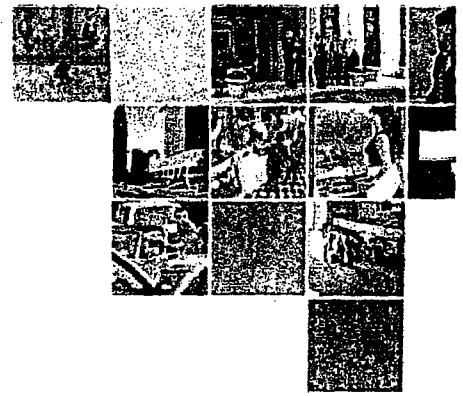
Betegnelserne O0, O1, O2, O3 og O4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera saledes at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgar.

Formål

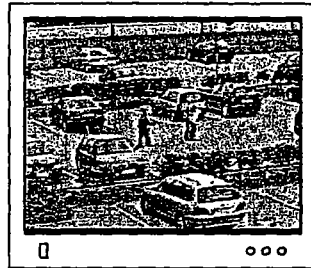
Observationskameraet sikrer dig overblik over et større område eller et enkelt delområde.

Et observationskamera kan f.eks. fungere som:

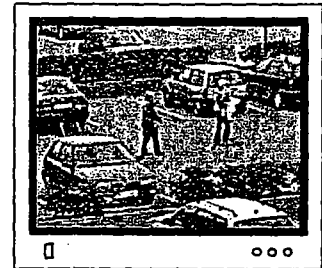
- service i f.eks. et P-hus, hvor vagten får mulighed for at kunne anvise ledige parkeringspladser.
- sikkerhedsforanstaltning f.eks. i butikcentre, hvor det giver vagterne mulighed for at spore, følge og stoppe butikstve, inden de nar udgangen.
- tryghedsskabende element som f.eks. pa togstationer, hvor kameraerne holder øje med, hvad der foregar.
- præventivt middel for at undga problemer.



5%



20%



33%

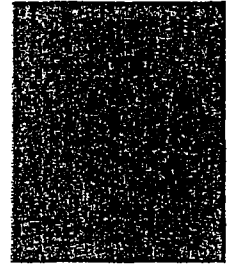
Sikringsniveauer for observation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet sikrer fuldt overblik over området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Høj
3	Kameraet sikrer overblik over delområde. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet sikrer fuldt overblik over området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Standard
1	Kameraet sikrer overblik over delområde. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 5% af billedhøjden.	Standard
0		-



VERIFIKATION

....hvad laver de?



Definition

Et verifikationskamera giver overblik over et givent område og et billede, der kan bruges til at verificere hvad der sker.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.

Et verifikationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet V1, V2, V3 og V4, hvor V1 er det laveste niveau og V4 er det højeste niveau.

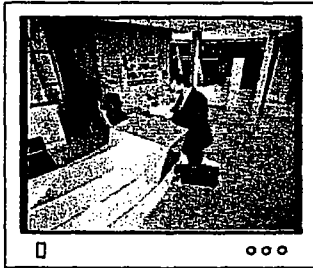
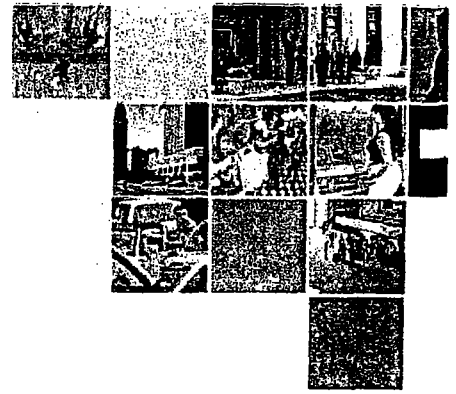
Betegnelserne V0, V1, V2, V3 og V4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera, saledes at formalet og niveauet klart og tydeligt fremgar.

Formål

Verifikationskameraet sikrer dig overblik over et givent område samt et billede, der kan bruges til at verificere hvad der sker.

Et verifikationskamera kan f.eks. bruges til at:

- Give vagter mulighed for at se hvad enkelte personer foretager sig.
- Overvage produktionslinier
- Kasselinier
- Receptioner



50%



75%



100%

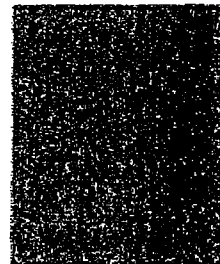
Sikringsniveauer for verifikation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 100% af billedhøjden.	Høj
3	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet sikrer overblik og verifikation af området. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 100% af billedhøjden.	Standard
1	Kameraet sikrer overblik og verifikation af relevant delområde. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 50% af billedhøjden.	Standard
0		-



IDENTIFIKATION

....hvem er det?



Definition

Et identifikationskamera giver et detaljeret billede af en person eller et objekt, saledes at personen eller objektet kan identificeres.

Et menneske i fuld højde (gns. 175 cm) skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.

Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.

Et identifikationskamera kan placeres i et af 4 niveauer kaldet I1, I2, I3 og I4, hvor I1 er det laveste niveau og I4 er det højeste niveau.

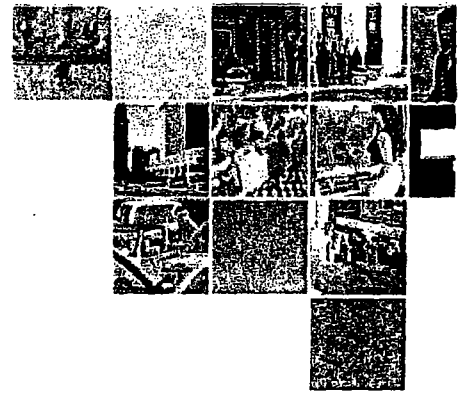
Betegnelserne I0, I1, I2, I3 og I4 skal benyttes i installationserklæringen for hvert enkelt kamera, saledes at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgar.

Formål

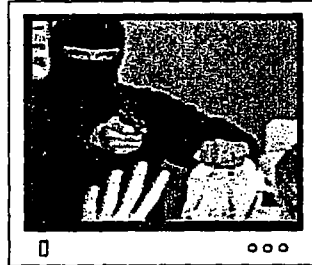
Et identifikationskamera bruges, hvor et detaljeret billede er nødvendigt til at identificere en person, eller et objekt.

Et identifikationskamera kan f.eks. bruges til:

- At identificere røvere i banker, butikker, kasse pa radhuse mv.
- Genkende et køretøj, en nummerplade eller lignende.
- Kriminalteknisk efterforskning.
- Adgangskontrol i f.eks. virksomheder og boligkomplekser for at identificere personer, inden de lukkes ind.
- Proceskontrol mv.



120 %



200%



20%

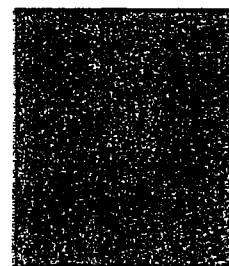
Sikringsniveauer for identifikation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 200% af billedhøjden. Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.	Høj
3	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.	Høj
2	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 200% af billedhøjden. Bredden af en standard nummerplade skal udgøre mindst 20% af billedbredden.	Standard
1	Kameraet viser identifikationsobjekt i nærbillede, der giver de ønskede detaljer. Et menneske i fuld højde skal udgøre mindst 120% af billedhøjden.	Standard
0	Kameraet kan benyttes til identifikation, men lever ikke op til kravene i udstyrsklasserne. Det skal dokumenteres som bilag til installationserklæringen, hvorledes udstyret som minimum lever op til sikringsniveau Standard.	-

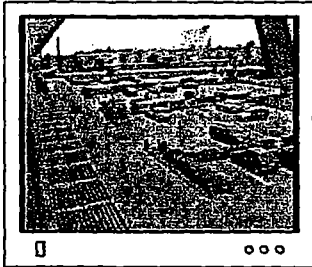
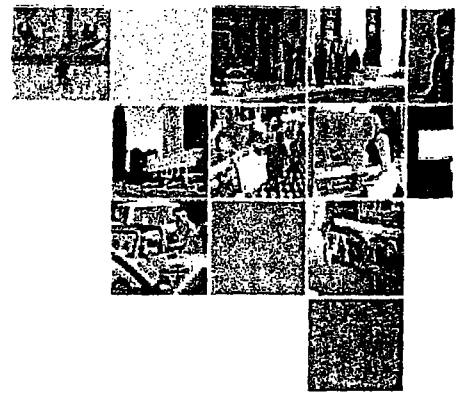


DOKUMENTATION

.....hvad skete der?



Definition	Formål
<p>Dokumentationsudstyret skal sikre bevis for en persons færden, et hændelsesforløb, identifikation af personer, nummerplader m.v.</p> <p>Dokumentationsudstyret kan placeres i et af 4 niveauer kaldet D1, D2, D3 og D4, hvor D1 er det laveste niveau og D4 er det højeste niveau.</p> <p>Den tid optagelserne skal gemmes skal afpasses i forhold til gældende lov. Tiden opgives i hele dage og skal være så kort som mulig.</p> <p>Optagehastigheden skal opgives for både for optagelse under normale forhold og under alarm.</p> <p>Betegnelserne D0, D1, D2, D3, D4, optagetiden og optagehastigheden skal benyttes i installationserklæringen således at formålet og niveauet klart og tydeligt fremgår.</p>	<p>Dokumentationsudstyret bruges til at optage billeder fra enkelte eller alle kameraer, der er et ønske om at kunne se hvad der skete.</p> <p>Billeder fra dokumentationsudstyret kan bruges til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • at identificere personer, køretøjer, nummerplader mv. • at genskabe hændelsesforløb • kriminalteknisk efterforskning, og som bevis materiale, hvilket stiller store krav til kvalitet. • At dokumentere kvalitet i forbindelse med proceskontrol



Observation



Verifikation



Identifikation

Sikringsniveauer for dokumentation

Niveau	Beskrivelse	Udstyrsklasse
4	Langsom kontinuerlig optagelse ved aktivitet med skift til høj hastighed ved trigning fra internt eller eksternt detekterings-/aktiveringssystem.	Høj
3	Langsom kontinuerlig optagelse ved aktivitet.	Høj
2	Langsom kontinuerlig optagelse ved aktivitet med skift til høj hastighed ved trigning fra internt eller eksternt detekterings-/aktiveringssystem.	Standard
1	Langsom kontinuerlig optagelse ved aktivitet.	Standard
0		-

ITV-specifikation



Hvorfor det?

Markedet i Danmark for TV-overvågning er hastigt voksende og udbudet af løsninger ligeledes. Da udbudet er stort og det ikke umiddelbart er gennemskueligt for kunderne hvilken løsning de skal vælge har SikkerhedsBranchen udarbejdet en teknisk standard for tv-overvågning "ITV-specifikation".

Malet for ITV-specifikationen er at give radgivere, forsikringsselskaber og kunder et entydigt værktøj til at beskrive hvilken løsning/kvalitet de ønsker, og dermed gøre det nemmere at indhente tilbud fra ITV-installatørerne, da rammerne for tilbud er ens.

ITV-specifikationen er baseret på:

1. DS/EN 50132-7 Alarmsystemer – CCTV overvågningssystemer til anvendelse i sikkerhedsinstallationer – del 7: Retningslinier for anvendelse
2. CEA (Comité Européen des Assurances) Forsikringsselskabernes vejledning om CCTV-sikkerhedsinstallationer

ITV-specifikationen er en del af det grundlag, som Dansk Standard benytter i certificeringen af ITV-installatører.

For at kunne opnå kvalitetsstempelen "Certificeret ITV-Installatør" skal installatøren have gennemgået en række godkendte ITV-uddannelser, som blandt andet bygger på ITV-specifikationen. Dette er med til at sikre kunden, at installatøren er i stand til at leve op til de specificerede krav, hvad angår bade udstyr og know-how.

Udstyrsklasser

	Standard	Høj
Kamera, S/H	Opløsning ≥ 330 TVL	Opløsning ≥ 550 TVL
Kamera, Farve	Opløsning ≥ 300 TVL	Opløsning ≥ 450 TVL
Objektiv	Udendørs Autoiris IR-belysning Autoiris, IR-korrigeret	Udendørs Autoiris IR-belysning Autoiris, IR-korrigeret
Monitor, S/H (analog)	Opløsning ≥ 500 TVL	Opløsning ≥ 850 TVL
Monitor, Farve (analog)	Opløsning, PAL ≥ 300 TVL	Opløsning, PAL ≥ 500 TVL
Monitor, Farve (digital)	Opløsning $\geq 768 \times 576$	Opløsning $\geq 1024 \times 768$
Lagringsmedier:		
Analog optager (Bånd)	Opløsning ved afspilning ≥ 240 TVL	Opløsning ved afspilning ≥ 350 TVL
Digital optager (DVR)	Opløsning ved afspilning CIF(352x288) PAL	Opløsning ved afspilning 2CIF (704x288) PAL eller VGA (640x480)

Udstyrsklasserne specificerer minimumskravene til udstyr