

Forsikring & Pension
Maj 2012

Vagtvirksomhed

Kravspecifikation til brug for
certificering af virksomheder



Forsikring & Pension
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf. 41 91 91 91
www.forsikringogpension.dk



Indholdsfortegnelse (klikbar)

00	Forord.....	2
10	Almindelige bestemmelser.....	3
20	Krav til vagtvirksomheder	4
30	Særskilt krav til de enkelte former for vagtvirksomhed	8
40	Krav til det certificerende organ	10
50	Ansøgning om certificering	11
60	Registrering hos Forsikring & Pension	11
70	Certificeringens opretholdelse.....	11
80	Definitioner	11

00 Forord

Vagtvirksomhed omfatter en række forskellige aktiviteter, der har det tilfælles, at de alle er omfattet af Lov om Vagtvirksomhed. Som en del af denne lov kræves, at vagtvirksomheder opnår en autorisation af Rigspolitichefen.

Forsikring & Pension har suppleret med en række krav, som fremgår af denne kravspecifikation.

For at lette kundernes vurdering af vagtvirksomhedernes faglige kvaliteter er der hermed skabt grundlag for, at vagtvirksomheder kan få deres kvalitetsledelsessystem certificeret i henhold til denne frivillige certificeringsordning for vagtvirksomheder.

Kravspecifikation for certificering af vagtvirksomheder er udarbejdet af:

SikkerhedsBranchen, Den Danske Brancheorganisation for Sikring og Sikkerhed

TEKNIQ Installatørernes Organisation

VSI, Vagt og Sikkerhedsindustrien

Forsikring & Pension, Brancheorganisation for forsikringselskaber og pensionskasser.

10 Almindelige bestemmelser

11 Gyldighed

- 11.10 Kravspecifikationen gælder for vagtfirmaer, der udøver vagtvirksomhed i henhold til Lov om vagtvirksomhed, og som ønsker at blive certificeret i henhold til denne kravspecifikation.
- 11.11 Kravspecifikationen skal anvendes ved certificering af følgende former for vagtudøvelse:
- a. Alarmpatruljekørsel til alarmer fra indbrudsalarmanlæg samt alarmpatruljekørsel til alarmer fra tekniske anlæg, hvorfra der kan afgives alarmer til kontrolcentraler, der er godkendt af Rigspolicehøved, jf. Lov om vagtvirksomhed
 - b. Rundering, herunder forskellige former for tilsyn
 - c. Service- og butiksvagt
 - d. Butikskontrol og visitation
 - e. Fast vagt
 - f. Kontrollør/dørmand

12 Referencer

- 12.10 Bekendtgørelse: LBK 227 af 3/3- 2010

Lov om ændring af lov om restaurations- og hotelvirksomhed m.v.

Forsikring & Pensions sikringsniveauer med tilhørende maksimale udrykningstider ved alarm.

Forsikring & Pensions vejledning om reaktion ved alarm fra indbrudsalarmanlæg.

Forsikring & Pensions pjece "Alarm, vagt og forsikring."

13 Ikrafttrædelse

- 13.10 Kravspecifikationen anvendes ved certificering af vagtvirksomheder fra den 15. maj 2012.

14 Formål

- 14.10 Denne kravspecifikation skal sikre, at akkrediterede certificeringsorganer udfører certificering af vagtvirksomheder på et ensartet grundlag.

20 Krav til vagtvirksomheder

21 Etablering og organisation

- 21.10 Vagtvirksomheden skal have fast driftssted inden for Den Europæiske Union eller inden for den Europæiske Frihandelssammenslutning.
- 21.11 Al kommunikation mellem vagtvirksomheden, kunder, myndigheder, inspektionsorganer og certificeringsorganer skal kunne foregå på dansk.
- 21.12 Virksomheden skal meddele certificeringsorganet, hvem der til enhver tid tegner virksomheden.

22 Rigspolitechefens godkendelse

- 22.10 Vagtvirksomheder, der certificeres i henhold til denne kravspecifikation, skal have Rigspolitechefens autorisation.
- 22.11 Vagtpersonale i en vagtvirksomhed, der er certificeret i henhold til denne kravspecifikation, skal være godkendt af Rigspolitechefen jf. Lov om vagtvirksomhed § 7.
- 22.12 Uniformeringen skal være godkendt af Rigspolitechefen jf. Lov om vagtvirksomhed

23 Forsikringsforhold

- 23.10 En vagtvirksomhed, der er certificeret i henhold til denne kravspecifikation, skal sikre sig, at virksomheden har tegnet følgende forsikringer:
 - a. arbejdsskadeforsikring (lovpligtig)
 - b. erhvervsansvarsforsikring
 - c. nøgleansvarsforsikring – med en sum på minimum 250.000 kr. (hvis vagtydelsen omfatter opbevaring/håndtering af nøgler).

24 Kundedata og nøgler

- 24.10 Fortrolige kundedata (kodeord, koder, runderingsbeskrivelser samt nøgler med tilhørende kundenavn og adresser), der opbevares af vagtvirksomheden, skal sikres forsvarligt i en værdiopbevaringsenhed, der er klassificeret RØD jf. Forsikring & Pension's standardtyvmetode eller grade 1 jf. EN 1143. Alternativ kan anvendes BLÅ klasse eller grade 0, hvis værdiopbevaringsenheden overvåges af et AIA-anlæg med *overvåget* signaloverførsel til en kontrolcentral, der er godkendt af Rigspolitechefen

Med nøgler sidestilles andre fysiske genstande eller medier som f.eks. adgangskort eller *dallasbrik*, der giver adgang til kundens ejendom.

- 24.11 Fortrolige kundedata samt nøgler, der opbevares i et vagtkøretøj i forbindelse med vagtudøvelse, skal være under opsyn, eller – hvis dette ikke er muligt i

Forsikring & Pension

forbindelse med runderinger etc. – kortvarigt i op til 3 timer, i en aflåst værdi-opbevaringsenhed, der minimum er klassificeret BLÅ eller grade 0 jf. EN 1143. Værdiopbevaringsenheden skal være forsvarligt fastgjort til vagtkøretøjets karrosseri.

Kodeord, koder og adgangsmidler må ikke opbevares i samme sikringsenhed.

25 Teknisk udstyr

25.10 Vagtvirksomheden skal råde over teknisk udstyr og teknologi, der gør det muligt at udøve samtlige nødvendige vagtaktiviteter inden for de aktuelle vagtområder jf. punkt 11.11.

26 Medarbejdere

26.10 Ved ansættelse af nye medarbejdere stilles flg. krav:

- Gennemført grundkursus jf. Lov om vagtvirksomhed.
- Gyldigt kørekort hvis dette er nødvendigt for den pågældende tjeneste.

26.11 Følgende forhold skal internt kontrolleres og registreres:

- Kopi af Legitimationskort, samt udfyldt P-802 blanket – "Oplysningskema vedr. politigodkendelse af personale i vagtvirksomheder"(mindst 1 gang årligt)
- Gyldigt kørekort, dog kun hvis ansættelsesforholdet nødvendiggør det (mindst en gang halvårligt).
- Vagtudøvelsen i praksis, herunder at vagten ikke er påvirket af alkohol eller euforiserende stoffer (stikprøvekontrol mindst 1 gang årligt).
- Ajourføring af vagtkompetencer (mindst en gang årligt).
- Benytter virksomheden tjenestehund, skal det årligt kontrolleres og registreres, at føreren er i besiddelse af den lovpligtige registreringsattest, samt lovpligtige hundeansvarsforsikring.
- Benytter virksomheden tjenestehund, skal det kontrolleres og registreres, at den af virksomheden eller hundeejeren tegnede ansvarsforsikring dækker eventuelle skader forvoldt af hunden under tjeneste.
- Det skal dokumenteres, at føreren af tjenestehunden har indgående kendskab til vagtlovens til enhver tid gældende bestemmelser om hunde.

Forsikring & Pension

Vagtvirksomhed – Kravspecifikation til brug for certificering af virksomheder, maj 2012

26.12 Alle medarbejdere, der udøver vagttjeneste, skal ajourføre og udvikle deres faglige vagtkompetencer ved hjælp af uddannelsesaktiviteter, der årligt i omfang samlet set udgør mindst to kursusdage svarende til 12 timer, hvoraf der mindst hvert andet år skal bruges 3 timer på opfølgning af førstehjælp. Ejere og ledere, der udøver ledelse, planlægning, salg m.v. skal på samme måde gennemgå to dages brancherelevant efteruddannelse. Udøver ledere også vagttjeneste, skal uddannelsen herunder mindst hvert andet år omfatte 3 timers opfølgning på førstehjælp.

26.13 Omfanget af efteruddannelse kan alternativt opgøres på følgende måde:

Umiddelbart før afholdelse af intern audit registreres antallet af henholdsvis "ejere og / eller ledere" samt vægtere i to adskilte grupper:

- I første gruppe registreres personer, der er fuldtidsansatte ejere og / eller ledere. På dette grundlag opgøres og beregnes det samlede antal efteruddannelsesdage for denne gruppe (min. to dage per ejere og / eller ledere).
- Alle fuld- og deltidsansatte vægtere registreres i den anden gruppe. På dette grundlag opgøres og beregnes det samlede antal efteruddannelsesdage for denne gruppe (min. to dage per vægter).

Det samlede antal efteruddannelsesdage for hver gruppe kan herefter fordeles, dog skal minimum 20% af uddannelsesdagene tilgodes deltidsmedarbejderne.

De 20 % af uddannelsesdagene kan planlægges ud fra virksomhedens eget skøn, på de deltidsmedarbejdere man ønsker at tilgodes.

Herudover skal alle modtage mindst 3 timers opfølgende førstehjælp hvert 2. år.

Den af virksomheden valgte uddannelsesmodel, skal tydeligt fremgå af kvalitets-håndbogen, og der kan kun vælges én model.

26.14 Uddannelseskravet dækker alle medarbejdere, der udøver vagtvirksomhed, dog med undtagelse af tidsbegrænsede / sæsonbetonede kontrakter, der strækker sig over maksimalt 2 måneder per 12 måneder.

Dog skal alle medarbejdere modtage mindst 3 timers opfølgende førstehjælp hvert andet år.

26.15 Alle virksomhedens medarbejdere skal være ansat på dokumenterede vilkår. Derfor skal virksomheden enten have en overenskomst eller kunne dokumentere løn- og ansættelsesvilkår med en skriftlig aftale, der er udleveret til den enkelte medarbejder.

Alle medarbejdere skal have et korrekt ansættelsesbrev jf. Lov om ansættelsesbevis.

27 Arbejdets udførelse

27.10 Der skal være nedskrevet en sikkerhedspolitik, der beskriver, hvilke foranstaltninger og procedurer virksomheden har indført for at sikre medarbejdernes personlige sikkerhed under udførelse af arbejdet. Som minimum skal der fore-

Forsikring & Pension

Vagtvirksomhed – Kravspecifikation til brug for certificering af virksomheder, maj 2012

findes en procedure for nødkald til godkendte kontrolcentraler og vagtcentraler – eller politiet. Sikkerhedspolitikken og procedurerne skal være kendte og forståede af alle medarbejdere.

- 27.11 Der skal udarbejdes skriftlige procedurer for intern kontrol af, at medarbejderen:
- er i besiddelse af vagtkort (legitimationskort)
 - Legitimationskortet skal til enhver tid bæres efter gældende Lov om vagtvirksomhed og dennes bekendtgørelser
 - er i besiddelse af gyldigt kørekort, hvis det er nødvendigt for den pågældende funktion
 - er uniformeret i henhold til virksomhedens uniformsreglement
 - ikke er påvirket af spiritus eller andre rusmidler
 - er i besiddelse af kommunikationsudstyr, der virker, og som sikrer, at medarbejderen kan gennemføre et nødkald i henhold til sikkerhedspolitik og -procedurer
 - udfører runderingen som beskrevet i tilsynsbeskrivelsen
 - Derudover skal hundefører have kendskab til § 13 og § 14 i bekendtgørelsen af Lov om vagtvirksomhed, som omhandler brug af tjenestehund i privat vagtvirksomhed.
- 27.12 For alle vagtopgaver gælder, at der skal afgives dokumentation til kunden med beskrivelse af de opgaver, der er løst under det pågældende ophold på kundens adresse f. eks. i form af en vagtrapport.

28 Brug af underleverandører

- 28.10 Underleverandører, der leverer vagtydelser eller dele heraf skal være særskilt certificeret jf. denne kravspecifikation.
- 28.11 En vagtvirksomhed, der benytter underleverandører til konkrete vagtydelser skal foretage en optegnelse af disse.
- 28.12 En vagtvirksomhed, der benytter underleverandører, skal indenfor en 12 måneders periode mindst én gang udføre stikprøvekontrol hos en af egne kunder for at sikre sig, at underleverandøren leverer kunden den aftalte ydelse.

29 Rapportering til certificeringsorgan

- 29.10 Vagtvirksomheder, der er certificerede i henhold til denne kravspecifikation, skal omkostningsfrit stille den for certificeringen nødvendige dokumentation til rådighed for certificeringsorganet.

30 Særskilte krav for de enkelte former for vagtopgaver

31 Alarmpatroljekørsel

- 31.10 Alarmpatroljekørsel omfatter vagtudrykninger til alarmsignaler fra AIA-anlæg, som er modtaget og behandlet på en kontrolcentral.
- 31.11 Kontrakter omhandlende flere kunder og i forskellige geografiske områder skal tydeligt beskrive vagtopgavens udførelse, herunder specielt opfyldelsen af de reaktionstider som forsikringsselskaberne kræver overholdt af den enkelte kunde.
- 31.12 Hvis vagtvirksomheden udfører alarmpatroljekørsel til AIA-anlæg, der er omfattet af F&P's sikringsniveauer, skal vagtvirksomheden oplyse, i hvilke postnumre, virksomheden leverer følgende maksimale reaktionstider ved alarm:
- 20 minutter
 - 25 minutter
 - 30 minutter
 - 35 minutter
- 31.13 Udover de maksimale reaktionstider skal vagtvirksomheden overholde følgende gennemsnitlige reaktionstider:
- 15 minutter i gennemsnit for samtlige kørsler hvor maksimum 20 minutter er kravet
 - 20 minutter i gennemsnit for samtlige kørsler hvor maksimum 25 minutter er kravet
 - 25 minutter i gennemsnit for samtlige kørsler hvor maksimum 30 minutter er kravet
 - 30 minutter i gennemsnit for samtlige kørsler hvor maksimum 35 minutter er kravet
- målt for udrykninger, hvor der har været indbrud, og som er gennemført siden forrige audit.
- Hvor vagtvirksomheden har undtaget visse kortere tidsrum på dagen fra kravene om bestemte reaktionstider under henvisning til myldretid i deres kontrakt med kunden, skal disse tidsrum udgå, når certificeringsorganet skal vurdere om reaktionstider og gennemsnitlige reaktionstider er overholdt.
- 31.14 Såfremt vagtvirksomheden samarbejder med en eller flere kontrolcentraler og/eller AIA-installatører skal vagtvirksomheden af hensyn til overholdelsen af den maksimale reaktionstid kontraktligt sikre sig bevis for, hvornår alarmen senest videregives til vagtvirksomheden fra kontrolcentralen efter modtagelse af første alarm fra kunden.

- 31.15 Vagtvirksomheden skal stille alle nødvendige oplysninger til rådighed for certificeringsorganet med henblik på kontrol af efterlevelse af de maksimale og gennemsnitlige reaktionstider.
- 31.16 Vagtvirksomheden skal på forespørgsel fra certificeringsorganet kunne fremlægge dokumentation vedrørende hver enkel alarmpatruljekørsel. Kontrollen udføres alene på de alarmpatruljekørsler, hvor der har været indbrud. Dokumentationen kan være:
- dokumentation fra kontrolcentralen om tidspunktet for modtagelse af alarmen og aflevering af alarmen til vagtvirksomheden samt
 - dokumentation fra kontrolcentralen for tidspunktet for lokal frakobling af AIA anlægget *eller*
 - dokumentation fra kontrolcentralen for tidspunktet for kundens/vagtfirmas åbning af nøgleboks *eller*
 - udskrift fra AIA-anlæggets log for alarmtidspunkt og for lokal frakobling af alarmen *eller*
 - anden pålidelig dokumentation for kundens/ vagtvirksomhedens ankomsttidspunkt.

32 Vagtrundering

- 32.10 Omfatter vagtrundering, vagttilsyn, lukkevagt og anden vagttjeneste, som primært skal sikre fysiske værdier, genstande og installationer, skal udføres på baggrund af en skriftlig kontrakt med kunden, hvori beskrives runderingens formål, omfang, frekvens og tidsramme.
- 32.11 Dokumentation for udførelse af aftalte rundering skal kunne stilles til rådighed for certificeringsorganet. Dokumentationen skal foreligge fra et *låst* elektronisk system via stregkodelæser, "dallasbrik" eller lignende.

Ved et *låst* elektronisk system forstås en funktion, der forhindrer vagtvirksomheden eller kontrolcentralen at rette i de registrerede data.

33 Service- og butiksvagt

- 33.10 Omfatter service-, butiks-, centervagt og tilsvarende vagttjeneste, der udføres på faste adresser, med det formål at hjælpe enhver tilstedeværende og afhjælpe problemer jf. punkt 33.11.
- 33.11 Vagttjenesten skal udføres på baggrund af en skriftlig kontrakt med kunden, hvori beskrives tjenestens formål, opgave og specificerer de problemer, der skal afhjælpes, herunder de rammer kunden har sat for selve afhjælningen.

34 Butikskontrol og visitation

- 34.10 Omfatter butikskontrol, visitation, butiksdetektiv og anden vagttjeneste, der har til formål at forhindre tyveri, røveri og anden berigelseskriminalitet.
- 34.11 Vagttjenesten skal udføres på baggrund af en skriftlig kontrakt med kunden, hvori beskrives formål, omfang, frekvens og tidsramme.
- 34.12 Personvisitation skal ske under iagttagelse af Retsplejelovens bestemmelser.

35 Fast vagt

- 35.10 Omfatter fast vagt, stationær vagt, portvagt og anden vagttjeneste, der udføres fast på kundens adresse.
- 35.11 Vagttjenesten skal udføres på baggrund af en skriftlig kontrakt med kunden. I kontrakten beskrives tjenestens formål, aktiviteter m.v. Dette krav gælder dog kun vagttjenester, der strækker sig ud over 72 timer fra tjenestens påbegyndelse.

36 Kontrollør/dørmand

- 36.10 Omfatter kontrollør, dørmand eller anden vagttjeneste, der kontrollerer adgangen for gæster til arrangementer, forlystelsesetablissemeter, udskænkingssteder og lignende.
- 36.11 Vagttjenesten skal udføres på baggrund af en skriftlig kontrakt med kunden. I kontrakten beskrives tjenestens tidsrammer samt betingelserne for adgangstil-ladelse. Hvis der er tale om en tjeneste, der strækker sig ud over 72 timer fra aftalens indgåelse, skal vagtvirksomheden beskrive den pågældende tjeneste for at sikre, at de medarbejdere, der udfører opgaven, har de fornødne kvalifikation-
tioner.

40 Krav til certificeringsorganet

41 Generelt

- 41.10 Det certificerende organ skal være akkrediteret til virksomhedscertificering af et akkrediteringsorgan, der er beliggende i et EU/EØS-land, og som er medlem af European co-operation for Accreditation.
- 41.11 Akkrediteringsorganet skal sikre sig, at certificeringsorganet har de fornødne faglige ressourcer – samt godkendelser, hvor dette kræves af hensyn til udførelse af certificeringen af en vagtvirksomhed i henhold til denne kravspecifikation.

50 Certificering

51 Generelt

51.10 Vagtvirksomheden er forpligtet til at lade sig certificere på samtlige områder, som er dækket af autorisationen, og som er omfattet af denne kravspecifikation.

Udvider vagtvirksomheden efterfølgende sit forretningsområde med andre vagtydelser, som er beskrevet i denne kravspecifikation, skal virksomheden straks implementere disse vagtydelser i virksomhedens kvalitetsledelsessystem samt umiddelbart advisere certificeringsorganet. Dette gælder også, hvis denne kravspecifikation og dermed certificeringsområdet udvides til at omfatte vagtformer, som vagtvirksomheden i forvejen er autoriseret til af Rigspolitiet.

51.11 Vagtvirksomhedens kvalitetsledelsessystem skal være i overensstemmelse med gældende ISO-9001standard eller et andet akkrediteret kvalitetsledelsessystem

60 Registrering hos Forsikring & Pension

61 Generelt

61.10 Vagtvirksomheder, der er certificeret i henhold til denne kravspecifikation, kan efter anmodning til Forsikring & Pension blive registreret på www.fpsikring.dk. Specielt for alarmpatruljekørsel gælder, at vagtvirksomheden kan blive registreret med de reaktionstider, vagtfirmaet kan opfylde i de enkelte postnumre.

61.11 Registrering hos F&P er omkostningsfri for vagtvirksomheden.

70 Certifikatets opretholdelse

71 Generelt

71.11 Certifikatet er gyldigt indtil det udløber eller inddrages af certificeringsorganet eller vagtvirksomheden anmoder herom.

72 Dokumentation

72.10 I certificeringsperioden skal virksomheden kunne fremvise dokumentation, for det implementerede kvalitetsledelsessystem, overfor certificeringsorganet, myndigheder og andre relevante samarbejdspartnere.

80 Definitioner

81 Autoriseret vagtvirksomhed

Virksomhed, der er godkendt af Rigspolitichefen til udførelse af vagt i henhold til Lov om vagtvirksomhed.

Forsikring & Pension

82 Godkendt Kontrolcentral

Herved forstås en af Rigspolitechefen godkendt kontrolcentral, der modtager, behandler og videregiver alarmer fra automatiske indbrudsalarmanlæg m.v.

83 Vagt

En person, der er godkendt af Rigspolitechefen til udførelse af vagt i henhold til Lov om vagtvirksomhed.

84 Akkrediteret certificeringsorgan

Organ, der er akkrediteret til certificering af ISO 9001 kvalitetsledelsessystemer eller et andet akkrediteret kvalitetsledelsessystem

85 Maksimal reaktionstid

Den samlede tid der medgår til behandling af en indbrudsalarm på kontrolcentralen, kontrolcentralens videregivelse af alarmer til vagtfirmaet samt den tid det tager for vagten at nå frem til bygningen, hvorfra alarmer er afsendt til kontrolcentralen.