



Bijlage 9 Niveau van dienstverlening
ANPR Camera's gemeente Barendrecht

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Begrippen	3
1.2	Gerelateerde documenten	3
1.3	Resultaatsverplichtingen	3
1.4	Maatregelen	3
2	Ondersteuning	4
2.1	Servicedesk	4
2.2	Bereikbaarheid	4
2.3	Servicemanager	4
3	Overlegvormen en rapportages	5
3.1	Overleg	5
3.2	Rapportages	5
4	Technische eisen aan de ANPR-camera's	6
4.1	Performance indicatoren camera's	6
4.2	Proces van evaluatie	6
5	Onderhoud	11
5.1	Correctief onderhoud	11
5.2	Preventief onderhoud	11
6	Rapportages	12
6.1	Rapportage KPI's	12
7	Boete overschrijden KPI's	13

1 Algemeen

1.1 Begrippen

Dit document beschrijft het Niveau van Dienstverlening (hierna: "NvD") voor het leveren en het verrichten van onderhoud door de Opdrachtnemer van vaste ANPR-camera's.

In dit document wordt een aantal begrippen gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de begrippenlijst bij bijlage A.

1.2 Gerelateerde documenten

Deze NvD is een integraal onderdeel van de Overeenkomst.

1.3 Resultaatsverplichtingen

De in deze NvD aan de Opdrachtnemer gestelde eisen zijn resultaatverplichtingen. De Opdrachtnemer verplicht zich tijdig te melden als zij niet aan haar resultaatverplichting kan voldoen onder vermelding van de oorzaak. Met tijdig wordt bedoeld dat de Politie in staat is compenserende maatregelen te treffen.

1.4 Maatregelen

In geval de Opdrachtnemer structureel één of meerdere serviceniveaus niet haalt dan stelt de Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen een Service Improvement Plan op waarin SMART (specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden) wordt aangegeven binnen welke termijn de serviceniveaus worden hersteld.

2 Ondersteuning

2.1 Servicedesk

De Opdrachtnemer heeft een eigen centraal meld- en informatiepunt, hierna: "servicedesk" genoemd, ingericht. De servicedesk is het single point of contact (spoc) voor Gemeente Barendrecht en de Politie. Gemeente Barendrecht en de Politie kan hier terecht voor al haar vragen waaronder: projectplannen, support en onderhoud en overige vragen ten aanzien van het onderwerp van de Overeenkomst. Servicedeskmedewerkers zijn inhoudelijk op de hoogte van het Programma van Eisen en het NvD.

2.2 Bereikbaarheid

De Opdrachtnemer heeft de beschikking over een centraal meld- en informatiepunt (0900-nummers mogen hiervoor niet gebruikt worden), de zogenaamde Service Support Desk Storingen. Hier kan Gemeente Barendrecht en de Politie, tijdens werkdagen van ten minste 08.00-18.00 uur terecht kan voor alle vragen met betrekking tot ondersteuning, telefonische support, storingen en overige vragen met betrekking tot de onderwerpen van deze Overeenkomst. De Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van deze Opdracht geen gebruik maken van een voice- response system.

De Service Support Desk Storingen is voldoende bemand met gekwalificeerd Personeel. De medewerker van de Service Support Desk Storingen neemt binnen 1 minuut de telefoon aan. Hiertoe dient een vast telefoonnummer aan Gemeente Barendrecht en de Politie ter beschikking te worden gesteld. De Service Support Desk Storingen is voor Gemeente Barendrecht en de Politie ook bereikbaar door middel van email. Schriftelijke meldingen worden binnen één (1) Werkdag beantwoord. De Opdrachtnemer dient van elke melding een uniek registratienummer met meldingstijdstip beschikbaar te stellen per e-mail of via een online portal waardoor de melding getraceerd kan worden. In de geregistreerde melding van de Opdrachtnemer staat het registratienummer van Gemeente Barendrecht of de Politie geregistreerd.

De Servicedesk logt alle handelingen, waaronder ten minste het tijdstip van melding door Gemeente Barendrecht of de Politie, de betreffende prioriteit, de te verrichten werkzaamheden en het tijdstip waarop het verzoek / vraag / Klacht naar tevredenheid van Gemeente Barendrecht of de Politie is afgehandeld. Het logboek is realtime beschikbaar voor Gemeente Barendrecht en de Politie.

2.3 Servicemanager

De Opdrachtnemer heeft een contactpersoon ('servicemanager') en vaste vervanger aangesteld die alle werkzaamheden vanuit de Opdrachtnemer met betrekking tot deze Overeenkomst coördineren. De servicemanager en vervanger zijn inhoudelijk volledig geïnformeerd over de Overeenkomst, NvD, het Programma van Eisen, procedures en commerciële condities en heeft mandaat voor de realisatie van activiteiten binnen scope van de Overeenkomst.

3 Overlegvormen en rapportages

Dit hoofdstuk beschrijft de formele overlegvormen. Andere contactmomenten en overlegvormen kunnen noodzakelijk zijn voor de dienstverlening.

3.1 Overleg

Operationeel overleg (zie bijlage I van dit document Overlegmatrix) vindt zo vaak als noodzakelijk plaats. Dit overleg kan persoonlijk, op afstand (telefoon, videobellen) plaatsvinden. Contact op operationeel niveau is ook mogelijk per e-mail of per post. Afhankelijk van de behoefte en het onderwerp. Deelnemers aan dit overleg kunnen op verschillende niveaus van de organisatie van Gemeente Barendrecht en/of de Politie en de Opdrachtnemer werkzaam zijn. Onderwerpen van het operationeel overleg zijn:

1. Dagelijkse operationele aangelegenheden, zoals voortgang en de uitvoering van de operationele zaken (incidenten, leveringen etc.);
2. Continue bewaking en monitoring van de kwaliteit van de Dienst: Service level / KPI rapportages en facturen;
3. Knelpunten en mutaties: Life Cycle Management.

3.2 Rapportages

Odrachtnemer zal periodiek rapporteren over de stand van zaken en het functioneren van het hele systeem. Onderdeel van deze rapportage is onder meer de bedrijfszekerheid van het systeem (storingen etc) en het nakomen van vooraf gemaakte contractuele verplichtingen, zie ook paragraaf 6.1.

De notulen van een overleg dient naar de contactpersoon van gemeente Barendrecht en de Politie gezonden te worden. De contactpersoon zal binnen vijf (5) Werkdagen reageren en aangeven of de notulen al dan niet definitief opgemaakt kunnen worden en verstuurd kunnen worden naar alle deelnemers van het overle

De Opdrachtnemer stelt tenminste vijf (5) Werkdagen voor ieder overleg een agenda op inclusief geactualiseerde actiepuntenlijst en overige bijlagen en zendt deze naar de contactpersoon van Gemeente Barendrecht en de Politie. Gemeente Barendrecht zal zo snel mogelijk reageren en aangeven of de notulen al dan niet definitief opgemaakt kunnen worden en verstuurd kunnen worden naar alle deelnemers van het overleg.

Bij overige bezoeken aan Gemeente Barendrecht of de Politie bevestigt de Opdrachtnemer dat hij de contacten met Gemeente Barendrecht of de Politie vastlegt in bezoekrapportages en dat hij deze aan Gemeente Barendrecht of de Politie ter beschikking stelt.

4 Technische eisen aan de ANPR-camera's

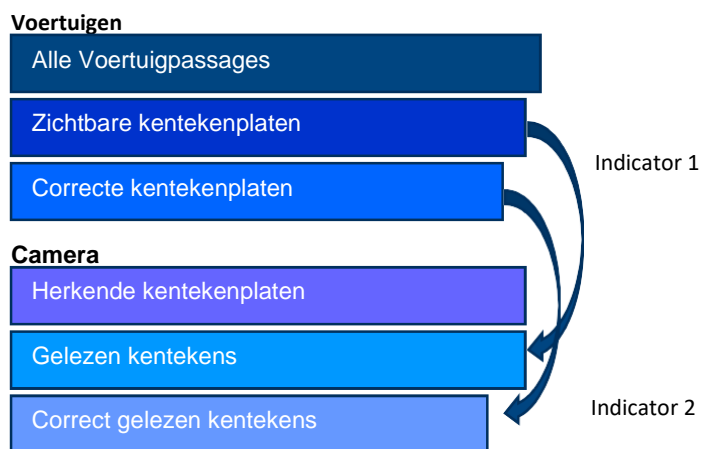
Over de technische eisen aan de ANPR-camera's moet per type camera uit het assortiment Bewijsstukken overlegd worden. Daarnaast kan op basis van steekproef getoetst worden of individuele camera's aan de gestelde eisen voldoen.

In de implementatiefase worden alle typegoedkeuringen overlegd aan de implementatiemanager van de Politie. In de productiefase zullen typewijzigingen en onderliggende technische beoordelingen in de SLA-kwartaalrapportage opgenomen worden.

4.1 Performance indicatoren camera's

Er zijn twee belangrijke performance indicatoren:

1. De proportie Zichtbare kentekenplaten waarvan een Herkende kentekenplaat is vastgelegd in het systeem;
2. De proportie Correct gelezen kentekens van alle correcte Herkende kentekenplaten.



Indicator 1 zegt vooral iets over het "hardware" deel van de ANPR-camera: de afstelling, trigger en optiek. Indicator 2 heeft betrekking op de kwaliteit van de letter- en cijferherkenning van de achterliggende ANPR software.

4.2 Proces van evaluatie

Het materiaal voor het evaluatieproces is:

1. Video-opnamen gemaakt door een camera die vlak bij de ANPR-camera gemonteerd is en op hetzelfde gebied is ingesteld;
2. Resultaten van het ANPR-systeem: foto's, uitsneden, Gelezen kentekens, Correct gelezen kentekens.

De evaluatie vergelijkt videobeelden met de resultaten van de ANPR-camera van dezelfde tijdstippen. Voor elke evaluatie worden ongeveer 300 Voertuigpassages geëvalueerd. Er wordt een evaluatie gehouden voor elke omstandigheid.

Het proces van evaluatie verloopt als volgt, voor elke Voertuigpassage:

1. Voor elke Voertuigpassage op de videoband, stel de zichtbaarheid van de kentekenplaat vast;
2. Ga na of de kentekenplaat herkend is, dat wil zeggen, of er een uitsnede ("platepatch") beschikbaar is. Indien Ja, vul dan een '1' in kolom Herkend;
3. Ga na of de kentekenplaat correct is, dat wil zeggen of de kentekenplaat voldoet aan de eisen die eraan worden gesteld (zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Indien correct, vul dan een 1 in, in kolom Correcte plaat;

4. Ga na of het kenteken correct gelezen is, gebruik hiervoor overzichtsfoto en uitsnede. Indien correct, vul dan een '1' in kolom Correct gelezen.

#	Zichtbaar	Herkende plaat	Correcte plaat	Correct gelezen	A	B	C	D	Opmerking
1	Nee	-	-	-	0	0	0	0	niet Zichtbare kentekenplaat, telt niet mee voor indicators 1 en 2
2	Ja	Nee	-	-	1	0	0	0	Niet Herkende kentekenplaat, "fout" voor indicator 1, telt niet mee in 2
3	Ja	Ja	Nee	Nee	1	1	0	0	Zichtbare kentekenplaat en Herkende kentekenplaat dus "goed" voor indicator 1, geen Correcte kentekenplaat en incorrect Herkende kentekenplaat dus telt niet mee in indicator 2
4	Ja	Ja	Nee	Ja	1	1	1	1	"Goed" voor indicator 1, geen Correcte kentekenplaat maar wel een Correct gelezen kenteken, telt mee als "goed" voor indicator 2
5	Ja	Ja	Ja	Nee	1	1	1	0	"Goed" voor indicator 1, Correcte kentekenplaat maar niet Correct gelezen kenteken, telt als "fout" voor indicator 2
6	Ja	Ja	Ja	Ja	1	1	1	1	"Goed" voor indicator 1, Correcte kentekenplaat en Correct gelezen kenteken, "goed" voor indicator 2

Tabel 1 Evaluatie van de resultaten van de performancemetingen

Performance indicator 1, de proportie Zichtbare kentekenplaten waarvan een Herkende kentekenplaat is vastgelegd in het systeem, wordt nu gevonden door de volgende formule:

$$\text{Indicator}_1 = \frac{B}{A} \cdot 100\%$$

Performance indicator 2, de proportie Correct gelezen kentekens van alle correcte Herkende kentekenplaten, wordt nu gevonden door de volgende formule:

$$\text{Indicator}_2 = \frac{D}{C} \cdot 100\%$$

Van de registraties van Voertuigpassages met een Correct kenteken wordt het kenteken correct gelezen. Onder Correct worden minimaal de percentages in onderstaande tabel uit Bijlage B Bijlage I eis 11 verstaan.

Camera	Relatieve voertuigsnelheid (km/h)			
	< 70	70 - 160	160 - 200	200 - 250
Stilstaand (vast; statief, in de grill)	≥ 99%	≥ 98%	≥ 98%	≥ 95%
Stilstaand (achter voorruit)	≥ 90%	≥ 90%	≥ 90%	≥ 85%
Tegemoetkomend (in de grill)	≥ 99%	≥ 98%	≥ 90%	≥ 90%
Tegemoetkomend (achter voorruit)	≥ 90%	≥ 90%	≥ 80%	≥ 80%

5 Onderhoud

5.1 Correctief onderhoud

Gebreken dienen te worden verholpen door het bereiken van functieherstel. Functieherstel kan worden bereikt door vervanging van de Producten, reparatie van (een onderdeel van) de Producten, (her-)installatie van systeemsoftware of door het aanbrengen van een workaround gevolgd door een definitieve oplossing. Kosten van herstel van gebreken zijn voor de Opdrachtnemer.

Gebreken worden door de Opdrachtnemer geconstateerd op basis van monitoring en gemeld aan Gemeente Barendrecht en de Politie. De Politie kan defecten aanmelden via de servicedesk. Functieherstel buiten de KPI norm wordt gerapporteerd, inclusief de status. In geval van oplopende aantallen defecten kan gemeente Barendrecht prioriteit aangeven in de volgorde van afhandeling van Gebreken. De Levering van ANPR Data over een koppeling heeft een grote impact op de dienstverlening, omdat over deze koppeling alle Data bij elkaar komt. Een verstoring op de koppeling heeft hogere prioriteit dan een geconstateerd gebrek aan een camera..

Correctief onderhoud van ANPR-camera wordt, indien niet elders in dit document expliciet anders vermeld, binnen de volgende kaders gerealiseerd.

- Voor Vaste ANPR-camera's is de call-to-fix time maximaal twee (2) Werkdagen, exclusief vergunningsaanvraag;
- Gemeente Barendrecht wordt vooraf schriftelijk geïnformeerd over tijdstip en duur van onderhoudswerkzaamheden.

5.2 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud van ANPR-camera wordt, indien niet elders in dit document expliciet anders vermeld, binnen de volgende kaders gerealiseerd:

- Preventief onderhoud resulteert in een korte onderbreking van maximaal vijftien (15) minuten;
- Updates zijn binnen één (1) uur terug te draaien;
- Per kwartaal een maximale onbeschikbaarheid van één (1) uur;
- Significante wijzigingen worden ter goedkeuring aangeboden aan de gemeente

De Opdrachtnemers draagt er zorg voor dat al het preventief en technisch onderhoud tijdig uitgevoerd wordt volgens de "n-1 norm" en rapporteert hierover. Deze norm stelt dat een systeem maximaal één versie achter mag lopen op de geadviseerde versie van de fabrikant.

6 Rapportages

Alle KPI genoemde rapportages worden periodiek digitaal aangeleverd zoals hieronder beschreven en tijdig beschikbaar gesteld. Alle rapportages worden uiterlijk de 10^e Werkdag na afloop van een maand of kwartaal opgeleverd, inclusief een cumulatieve voortschrijdende totaalstelling over de afgelopen twaalf (12) maanden.

6.1 Rapportage KPI's

De Opdrachtnemer zal op verzoek van de gemeente Barendrecht en zonder kosten in rekening te brengen binnen één Werkdag een actuele rapportage van de in bestelling zijnde camera's alsmede de geplande installatiedatum en de eerder afgeleverde camera's leveren aan de Politie.

De Opdrachtnemer zal eenmaal per kwartaal en zonder kosten in rekening te brengen een gecumuleerde rapportage aanleveren met daarin (niet limitatief) onderstaande onderwerpen. In de implementatiefase en gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de gemeente Barendrecht vaststellen welke informatie relevant is en zullen over de invulling van de rapportages afspraken gemaakt worden.

- Incidenten en problemen:
 - Voor camera's en koppeling/proxy apart gerapporteerd;
 - Aantal en doorlooptijd;
 - Binnen/buiten NvD;
 - Openstaand aan einde periode;
 - Planning activiteiten functieherstel komende periode(n).
- Wijzigingen:
 - Aantal en doorlooptijd;
 - Binnen/buiten NvD;
 - Openstaand aan einde periode.
- Capaciteit:
 - Mogelijke capaciteitsrisico's;
 - Gedefinieerde maatregelen.
- Beschikbaarheid:
 - Onbeschikbaarheid en vertragingen per camera;
 - Onbeschikbaarheid en vertragingen de doorvoer.
- Life-Cycle:
 - Courante versies camerasoftware en rapportage over de installed base;
 - Roadmap software koppeling en status openstaande verzoeken van Politie.
- Security:
 - Security incidenten;
 - Status screeningen (GHV, VOG, BGO-kort) aantallen en afloop.
- Financieel:
 - Eventuele jaarruimte en uitnutting;
 - Boetes lopend jaar (cumulatief).
 - Technische ontwikkelingen.
- Klachten en escalaties:
 - Overzicht van meldingen door de Politie over de kwaliteit van de dienstverlening.

7 Boete overschrijden KPI's

Gemeente Barendrecht heeft Kritische Performance Indicatoren (KPI's) opgesteld om de kwaliteit van de Dienst objectief te kunnen meten. Op het niet halen van een KPI staat een boete gemaximeerd op 5% van het gefactureerde bedrag in een kalenderjaar.

Gemeente Barendrecht kan ervoor kiezen om een lager bedrag dan het volledige boetebedrag op te eisen. De opgelegde boete is niet onderhandelbaar.

Kritische Prestatie Indicator 1		
Omschrijving	Oplostijd gebreken camera	
Normtijd	Conform eisen gesteld in PvE D-E03	
Meetmethode	Op basis van de storingsrapportage en steekproefsgewijs aan de hand van de ontvangen werkbonnen.	
Meetfrequentie	1x per kwartaal	
Norm	Voldoet	Voldoet niet
	≥ 90%	< 90%

Kritische Prestatie Indicator 2		
Omschrijving	Volledig en tijdig voldoen aan de uitvoering van preventief onderhoud	
Meetmethode	Op basis van de voortgangsrapportage, onderhoudsjaarplanning en steekproefsgewijs aan de hand van de ontvangen onderhoudsbescheiden	
Meetfrequentie	1x per kwartaal	
Norm	Voldoet	Voldoet niet
	≥ 90%	< 90%

Kritische Prestatie Indicator 3		
Omschrijving	Volledig en tijdig opleveren van de onderhoud en installatie gerelateerde documenten	
Meetmethode	Nulmeting, bijgehouden object-elementenlijst, onderhoudsjaarplanning, match ontvangen onderhoudsbescheiden en steekproefsgewijs controle op locatie op de aanwezige logboeken, onderhoudsbescheiden, etc.	
Meetfrequentie	1x per kwartaal	
Norm	Voldoet	Voldoet niet
	≥ 90%*	< 90%*

Kritische Prestatie Indicator 4	
Omschrijving	Gemeente Barendrecht zal periodiek toetsen of de Opdrachtnemer voldoet aan de in de Overeenkomst en de kwalitatieve Gunningcriteria vanuit de Inschrijvingsleidraad gestelde eisen. Dit betreft toetsing op aspecten die niet worden getoetst in KPI 1 t/m 3. De toetsing kan zowel proactief (op basis van inzicht van de gemeente) of reactief (op basis van een incident, Klacht of waarneming, etc.) plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient hier kosteloos volledige medewerking aan te verlenen.
Meetmethode	Proactief en reactief
Meetfrequentie	1x per kwartaal
Norm	Voldoet
	Voldoet niet
	Ja
	Nee