

Bijlage 2 Programma van Eisen

4.1 Algemene Eisen

- a. De Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving.
- b. De Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren.
- c. Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de opdracht zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, ter zake kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden verricht.
- d. De Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst voor de gehele dienstverlening één contactpersoon/aanspreekpunt en één plaatsvervanger voor de Opdrachtgever aanstellen die, naast de vereiste kennis van de betreffende materie en de afgesloten Raamovereenkomst, beslissingsbevoegd is en de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheerst.
- e. De contactpersoon c.q. de plaatsvervanger is gedurende kantoortijden altijd bereikbaar. Uiterlijk binnen 4 werkuren na een verzoek van de Opdrachtgever, reageert de contactpersoon. De Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Raamovereenkomst voor de gehele dienstverlening naast het bovenstaande een calamiteitennummer beschikbaar stellen, wat 24-uur per dag bereikbaar is.

4.2 Eisen met betrekking tot Camera's

In deze paragraaf zijn de eisen opgenomen die aan de Camera's worden gesteld. De Opdrachtnemer wordt verzocht de huidige camera's van de Opdrachtgever te onderhouden en 1 op 1 te vervangen bij defect.

Algemene eisen aan alle Camera's

1. De Opdrachtnemer wordt geacht kennis van zaken te hebben op de huidige camera's van de Opdrachtgever, namelijk:
 - PTZ de Bosch 7000 serie
 - Vast de Bosch Dinon 4000 serie
 - ANPR: Sharp AU-K-V-WS850

Algemene eisen VMS

2. De Opdrachtnemer wordt geacht een Genetec Unified Elite Partner te zijn (zie ook geschiktheidseis).
Het VMS bestaat uit twee omgevingen.
 - a. VOS Camera's ten behoeve van openbare orde en veiligheid. Deze worden op 7 locaties uitgekeken. Desbetreffende camera's worden uitgelezen op de locaties: Politiebureau Arnhem, Politiemeldkamer Apeldoorn, Commandopost GelreDome, Handhaving Stadskantoor, Havenbedrijf Gemeentewerf, Iriszorg en technisch beheerder camera's.
 - b. Milieu camera's ten behoeve van milieuzone stadsring Arnhem. Deze beelden worden door Dienst Handhaving op het Stadskantoor bekeken.
3. De Opdrachtnemer garandeert dat het VMS op de door de ICT-afdeling van de Gemeente Arnhem geleverde werkstations met beeldscherm gepresenteerd wordt.
4. Op het scherm is een plattegrond van het te observeren gebied te zien met daarop in ieder geval ingetekend de straatnamen, cameraposities, dekkingengebied en cameranummers. Dit scherm heet het werkscherm.
5. Voor de operatorkamer geldt dat op de monitoren meerdere beelden getoond moeten worden, in te stellen door de operator (gebruiker).

6. Voor de ICT-manager geldt dat op de monitorschermen met workstation alle camera beelden zichtbaar moeten zijn.
7. Tekst in het VMS moet kunnen worden ingevoerd met behulp van een QWERTY toetsenbord.
8. Voor tijdsynchronisatie dient het opnamesysteem aangesloten te worden op een door de Opdrachtgever aangeleverde tijd server adres voor het gehele systeem.
9. De Opdrachtnemer is zich ervan bewust en handelt ernaar dat de uitkijkservers en opslagserveren zich in het data center van de Opdrachtgever bevinden. Hier bevinden zich ook de communicatie apparatuur netwerkswitches.
10. De Opdrachtnemer is zich ervan bewust en conformeert zich eraan dat de verbinding tussen de servers en de uitkijkschermen plaatsvindt over Ethernet (IEEE 802.3) switches van de Opdrachtgever.
11. De netwerkomgeving wordt door de ICT-afdeling van de Opdrachtgever tussen de locaties verzorgd.

Schakelen en tonen van beelden

12. De Opdrachtnemer garandeert dat het VMS de mogelijkheid biedt dat foto's en/of beelden van de spotmonitor zijn door te schakelen naar uitkijkplekken op decentrale politie locaties (bijv. Web Server en CAI op externe monitoren bij Politie meldtafel en RCC TV schermen).
13. De Opdrachtnemer garandeert dat het via het VMS mogelijk is om camerabeelden van derden uit te kijken op de werkplekken van het VMS.

Functionele eisen aan het VMS algemeen

14. Het VMS moet schaalbaar zijn. Binnen de Raamovereenkomst is het mogelijk modulair uit te breiden tot minimaal 1000 camera's.
15. Het aantal werkplekken waarop het VMS wordt gebruikt moet modulair uit te breiden zijn. Verdere groei naar minimaal 35 uitkijkwerkplekken moet mogelijk zijn binnen de Raamovereenkomst.
16. Camera instellingen in het VMS dienen op iedere willekeurige werkplek via het netwerk moeten te kunnen worden gewijzigd.
17. Het VMS dient bij de volgende gebeurtenissen direct een SNMP trap te genereren:
 - a. Het wegvallen van een camera, een cameraverbinding of verbinding met de opslag,
 - b. Melding van een camera, bijv. interne fout,
 - c. Het vollopen van de opslag,
 - d. Storing in de opslag (bijv. het uitvallen van één of meer harde schijven).

Eisen ten aanzien van de gebruikersprofielen

18. In het VMS is er de mogelijkheid om gebruikersprofielen aan te maken en per gebruikersprofiel kunnen bevoegdheden en autorisaties worden toegekend, zoals bijvoorbeeld patterns en macro's.
19. Er zijn geen beperkingen ten aanzien van het aantal aan te maken gebruikersprofielen. Op dit moment zijn er de volgende gebruikersprofielen: Vos algemeen, Handhaving, Verkeer, Havenbedrijf, Iris Zorg en Pol Apeldoorn.
20. Voor het inloggen in het VMS zijn een gebruikersnaam en wachtwoord benodigd. De wachtwoorden hebben een instelbare, beperkte geldigheidsduur.

Eisen ten aanzien van de gebruikersinterface

21. De software is taakgeschikt en geschikt voor gebruik voor handhaving van openbare orde en veiligheid (d.w.z. surveilleren en opsporingsdoeleinden in tegenstelling tot bewaken/beveiligen). Dit stelt aanzienlijk hogere eisen aan het systeem, zoals bestuurbaarheid, gebruikersinterface, kwaliteit van de beelden etc.
22. De operator moet in staat zijn met de beelden van de monitorenwand op een afstand van 2 meter te werken.

23. De gebruikersinterface moet geschikt zijn voor aanpassingen per operator. Elke operator moet een eigen beeldinstelling op de monitorenwand kunnen aanmaken, wijzigen en vastleggen.
24. De gebruikersinterface van de applicatie dient volledig in de Nederlandse of Engelse taal te zijn uitgevoerd.
25. Het VMS voor de operator wordt gepresenteerd op de volgende beeldschermen: spotmonitor, TV (omschakelbaar Video naar cai) en de monitorenwand.
26. Het VMS voor meerdere gebruikers kan tegelijkertijd worden gepresenteerd op de volgende beeldschermen: spotmonitor en overzicht monitor. De supervisor moet ook middels een controller beelden kunnen overnemen van de operators.

Eisen ten aanzien van het selecteren van een toezichtgebied

27. In het VMS kan gewerkt worden met verschillende toezichtgebieden.
28. Het VMS is zodanig in te stellen dat bij de selectie van een toezichtgebied de camerabeelden uit dit gebied, volgens een vooraf in te stellen definitie, over de monitoren worden verdeeld (startmacro).

Eisen ten aanzien van het selecteren en bedienen van Camera's

29. Het VMS is zodanig in te stellen dat iedere camera een 'preset' kent, dit is een voorkeuze van het zichtbereik van de camera.
30. Een camera die is bewogen kan met één druk op de knop terug gezet worden in de preset.
31. In het VMS is aan iedere individuele camera een patroon (pattern) toe te wijzen. Dit is een vooraf vast ingestelde beweging die een camera moet volgen.
32. Het VMS biedt de mogelijkheid om camera's zodanig te programmeren dat camera's na 20 minuten teruggaan naar de preset als ze niet door de gebruiker bestuurd worden.
33. Via een macro kan een groep van camera's opgeschakeld worden op de monitorwand door een geautoriseerde gebruiker.
34. Het VMS biedt de mogelijkheid om geselecteerde camera's in een macro grafisch zichtbaar te maken op de plattegrond (GIS) (bijvoorbeeld door het toekennen van een kleur of symbool aan de geselecteerde camera's).
35. Het VMS biedt de mogelijkheid om in de definitie van een pattern ook de roulatiesnelheid vast te leggen.
36. Het VMS biedt de mogelijkheid aan de gebruiker om zelf handmatig de indeling van de monitorenwand te bepalen.
37. Het VMS biedt de mogelijkheid om de uitvoering van een macro op elk gewenst moment gepauzeerd, stopgezet en opnieuw opgestart moet kunnen worden.
38. Het VMS biedt de mogelijkheid om van beelden van een camera getoond op spotmonitor foto's te maken.
39. De Opdrachtnemer garandeert dat het aantal te maken foto's slechts wordt beperkt door de opslagcapaciteit.
40. Het VMS ondersteunt multicasting.
41. De Opdrachtnemer garandeert dat elk weer te geven camerabeeld een duidelijk herkenbare identificatietekst bevat waaruit de gebruiker kan opmaken van welke camera het gepresenteerde beeld afkomstig is. Deze tekst mag het videobeeld zelf niet (extra) bedekken.
42. Het VMS is zodanig te configureren dat een doorgeschakeld beeld niet wijzigt wanneer de operator een ander beeld op de spotmonitor plaatst. Het doorgeschakelde beeld blijft doorgeschakeld totdat de operator ervoor kiest om beelden van een andere camera door te schakelen of om de doorschakeling te beëindigen.

Eisen ten aanzien van het gebruik van het GIS

43. Bij oplevering is elk uitkijsysteem voorzien van digitale plattegronden waarop de cameraposities zijn weergegeven. Het is tenminste mogelijk om camera's op te schakelen

door op deze cameraposities te klikken. Ook andere macro's zijn mogelijk om op te kunnen schakelen.

44. Een toezichtgebied moet op één plattegrond gepresenteerd kunnen worden, waarbij in- en uitschakelen mogelijk is.
45. Op de plattegrond moet ingezoomd en uitgezoomd kunnen worden.
46. Als ingezoomd is op de plattegrond moet de kaart verplaatst kunnen worden ten opzichte van het venster (handje die kaart vastpakt).

Eisen ten aanzien van specifieke functionaliteit voor de supervisor

47. Supervisors kunnen de activiteiten in het VMS overnemen van een Operator middels een macro.

Eisen ten aanzien van het terugzoeken van beelden

48. Analyseren van beelden en incidenten wordt op een aparte daarvoor ingerichte werkplek uitgevoerd; PC, brander en kleurenprinter (met mogelijkheid DVD etiketten te printen). Ook op een standaardwerkplek van een Operator of Supervisor is terugzoeken mogelijk. De levering van deze PC, kleurenprinter (voor DVD) en branders zijn geen onderdeel van de aanvraag.
49. Het is mogelijk om beeldmateriaal veilig te stellen op een andere beeldrager, zoals DVD en externe harddisks. Ook grote hoeveelheden zijn mogelijk. Hierbij mag het watermerk niet aangetast worden. Het moet tevens mogelijk zijn om meerdere beelden tegelijkertijd synchroon op basis van kloktijd terug te kunnen kijken om looproutes te kunnen herkennen.
50. Het veiligstellen van beelden vindt niet plaats op een lokale PC maar op de server.
51. Opgenomen beeldmateriaal moet in detail bekeken kunnen worden. Dit betekent:
 - stilzetten van beelden (alle opgeslagen frames)
 - langzaam voor- en achteruit uitkijken
 - snel voor- en achteruit uitkijken (alle opgeslagen frames)
 - snel naar voorgaande en volgend markeringsmoment of registratiemoment
 - inzoomen op details
 - eenvoudig zetten van in- en uitpunten en met deze in- en uitpunten de beelden opslaan met time-stamps.
52. Zowel live als opgenomen camerabeelden van dezelfde camera kunnen gelijktijdig op twee of meer plaatsen worden uitgekeken vanuit het VMS.

Eisen ten aanzien van rapportages

53. Het moet mogelijk zijn om rapportages te maken. Daarnaast moet door middel van een aantal vrij te kiezen variabelen, selectie en sortering mogelijk zijn. Als voorbeeld wordt hier genoemd: incidenten selecteren op basis van (combinaties van) alle incidentcodes van een registratie. Bijvoorbeeld datum én categorie én cameragebied.
54. Na selectie moeten rapportages geëxporteerd kunnen worden naar CSV en PDF. Rapportages moeten zowel op papier als op scherm te presenteren zijn.

Eisen ten aanzien van het opslagsysteem

55. De beelden van alle VOS-camera's, die binnenkomen moeten worden opgeslagen.
56. De bewaartermijn van het beeldmateriaal is minimaal 7 dagen, met een frame-rate van minimaal 25 frames per seconde (volledige beelden, geen halve beelden).
57. De videobeelden worden opgeslagen op het back-up systeem van de Connectie.
58. De IP-adressen van de nieuwe apparatuur mogen geen conflicten veroorzaken in het bestaande IP-netwerk.
59. Opgeslagen beelden ouder dan de hiervoor genoemde termijnen (nu 14 dagen) dienen automatisch te worden gewist of te worden overschreven.
60. Het systeem moet voorzien in gelijktijdig opslaan en afspelen.

61. Het systeem moet geschikt zijn voor gelijktijdig gebruik door minimaal 12 uitkijkwerkplekken en terugzoekwerkplekken/gebruikers.
62. Het opslagsysteem is in staat 16 verschillende streams tegelijk synchroon weer te geven met dezelfde kwaliteit als waarmee ze zijn opgenomen.
63. Het systeem moet fout-tolerant zijn. Alle componenten die defect raken, genereren een SNMP- trap.
64. Videobeelden (originelen) dienen bij het coderen tegen bewerking en manipulatie te worden beveiligd.
65. Alle beeldmaterialen moeten voorzien zijn van een watermerk.

4.3 Eisen met betrekking tot de installatie van de camera's

In deze paragraaf zijn de eisen opgenomen die aan de installatie van camera's worden gesteld.

Eisen ten aanzien van de installatie

66. Bij uitbreiding en vervanging worden de spanningskabels door opdrachtnemer afgewerkt op scheidingsstroken met schroefklemmen in het camerahuis met de aanwezige glasvezel koppeling.
67. Camera's worden gemonteerd op bestaand straatmeubilair of gevels. Plaatsing van palen is daarmee niet nodig. Indien er sprake is van vervanging van vaste naar PTZ camera is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de levering en montage van benodigd materiaal zoals beugels.
68. Van vast naar vaste herplaatsing is hergebruik van het muurbeugel noodzakelijk in verband met boorgaten in de gevel. Het huidige camera opzetstuk is universeel.
69. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor benodigde middelen om op hoogte te werken.
70. Een camera dient windbestendig en vandaalbestendig te worden gemonteerd.

Eisen ten aanzien van de installatie van ANPR camera's

71. Voor het aanbrengen van de kentekenherkenningscamera's dient de Opdrachtnemer, i.v.m. integratie in het huidige straatbeeld, i.o.m. de beheerder van Opdrachtgever zoveel mogelijk gebruik te maken van al aanwezige masten of portalen.
72. Indien bestaande masten, uithouders of portalen niet kunnen worden gebruikt, dan dient de Opdrachtnemer nieuw te plaatsen solide masten, uithouders of portalen voor te stellen.
73. De Opdrachtnemer mag niet starten met de installatiewerkzaamheden voordat de door de Opdrachtnemer voorgestelde meetpunten c.q. cameraposities aan de hand van locatietekeningen in overleg met de Opdrachtgever zijn vastgesteld en er schriftelijk toestemming is gegeven.
74. Camera's dienen waar mogelijk zodanig gemonteerd te worden dat montage, inregelen en onderhoud plaats kan vinden zonder wegafzetting en zonder het wegverkeer hinder te bezorgen.
75. De Opdrachtnemer dient vandalisme/molest aan de camera's zoveel mogelijk te voorkomen op locaties die daar gevoelig voor zijn.
76. De Opdrachtnemer dient de lokale apparatuur aan te sluiten op een energievoorziening van gemeente Arnhem die zich binnen 50m van de mast/uithouder/portaal bevindt.
77. Indien gebruik gemaakt wordt van additionele belichting, dan mag deze niet in het voor de mens zichtbare spectrum vallen, noch in een spectrum in het voor dier en mens onveilig gebied.
78. Langs de weg opgestelde systeemdelen dienen geschikt te zijn voor gebruik onder alle mogelijke omgevingsfactoren, zoals temperatuur, wind, neerslag, mist, zon en trillingen.
79. Detectorlussen in de verharding zijn niet toegestaan.

Eisen ten aanzien van het systeem ANPR Camera's

80. Het systeem¹ dient:

- a. rond de milieuzone, een cordon te vormen van camera's met kentekenherkenningsmogelijkheid.
- b. van elk passerend motorvoertuig het kenteken te registreren en automatisch vast te stellen of het betreffende motorvoertuig in overtreding is. Het gaat daarbij om motorvoertuigen in de volgende categorieën:

Vrachtwagens:

- i. vallend binnen de categorieën N2 en N3 (= 3,5 ton en zwaarder);
- ii. vallend onder Euronorm III of lager;
- iii. met een kenteken zonder geregistreerde ontheffing.

Geregistreerde ontheffingen zijn vastgelegd in de volgende databestanden:

- het databestand landelijke ontheffingen van RVO,
- het gemeentelijke databestand met dag ontheffingen en
- het gemeentelijke databestand met andere (langdurige) ontheffingen.

Buitenlandse kentekens worden voorsnog niet met het systeem gehandhaafd.

Personendieselauto's:

- i. vallend binnen de categorie M1;
- ii. vallend onder Euronorm 3 of lager. Indien automatische handhaving op basis van een Euronormregistratie bij de RDW niet haalbaar blijkt, dient de automatische handhaving plaats te vinden op basis van Datum Eerste Toelating (DET) ouder dan 1-1-2006;
- iii. met een kenteken zonder geregistreerde ontheffing.

Geregistreerde ontheffingen zijn vastgelegd in de volgende databestanden:

- het gemeentelijke databestand met dag ontheffingen en
- het gemeentelijke databestand met andere (langdurige) ontheffingen.

Buitenlandse kentekens worden voorsnog niet met het systeem gehandhaafd.

- c. de mogelijkheid te bieden om in de toekomst eventueel uit te breiden met andere voertuigcategorieën.
- d. alle gelezen kentekens van voertuigen, die onterecht de milieuzone inreden, te registreren en op te slaan; waarbij wordt vastgelegd:
 - i. kenteken
 - ii. datum en tijdstip registratie
 - iii. feitnummer/feitcode
 - iv. gemeente en locatie
 - v. nummer/identificatie camera
 - vi. uniek identificatienummer van de voertuigpassage
 - vii. betrouwbaarheidsgetal van het gelezen kenteken
 - viii. merk voertuig
 - ix. kleur voertuig
 - x. bewijs van authenticiteit
- e. op verzoek (na controle op overtreding) tevens het fotografisch bewijsmateriaal digitaal te leveren, behorende bij het identificatienummer van de voertuigpassage. Op deze 'foto' dient het kenteken, merk en type voertuig en een deel van de omgeving herkenbaar te zijn.

^{1 1} Voor 'systeem' dient gelezen te worden: het systeem als geheel en/of de separate systeemdelen

81. De vastgelegde gegevens uit voorgaande eis van elke overtreding via een beveiligde communicatiemethode te exporteren naar de BOA verwerkingsmodule t.b.v. de handmatige controle door een BOA en het vervolgens doorsturen naar het CJIB.
82. Na controle alle geregistreerde kentekens van niet-overtreders te wissen.
83. Tijdelijk automatisch de registraties te onderbreken bij inwerkingtreding van een regionale calamiteitenroute via de centrumring door de Verkeerscentrale Noord- en Oost-Nederland (VCNON). Het herstel van de registraties dient handmatig te gebeuren, enige tijd nadat de calamiteitenroute is opgeheven. Dit is een aan-uit-koppeling met de VCNON. De interface tussen deze systemen kan DVM-x zijn, maar dient afgestemd te worden met de leverancier van de sturing van het Netwerk Management Systeem GelOve en van de dynamische borden "Milieuzone".

4.4 Eisen met betrekking tot prestatie, beschikbaarheid, technisch beheer en privacy

In deze paragraaf zijn de eisen opgenomen met betrekking tot prestatie, beschikbaarheid, technisch beheer en privacy.

Eisen ten aanzien van prestatie

84. Het systeem heeft voldoende capaciteit om:
 - a. per rijstrook 40 voertuigen per minuut te kunnen detecteren, registreren en verwerken bij voertuigsnelheden tot 60 km/h.
 - b. 150.000 voertuigen per etmaal te kunnen controleren en automatisch vast te stellen of het betreffende voertuig in overtreding is.
85. Het systeem dient van minimaal 95% van de passerende voertuigen met Nederlands kenteken het kenteken te registreren (hit rate), waarbij maximaal 1% van de geregistreerde kentekens fout mag zijn (read rate). Deze eis is niet van toepassing indien het zicht van de camera op het kenteken door externe invloeden wordt verhinderd.
86. Het systeem dient te zorgen dat de interne klokken van de lokale en centrale systemen traceerbaar binnen 1 seconde gelijklopen (bv. voor check tijdstip uitgifte dag ontheffing in zaaksysteem i.r.t. tijdstip overtreding).
87. Het systeem dient digitale overtredingsopnamen te leveren die voldoen aan de eisen zoals verwoord in het beleidskader digitale handhaving geslotenverklaringen en voetgangersgebieden van het openbaar ministerie.

Eisen ten aanzien van beschikbaarheid

88. De beschikbaarheid van het centrale systeem dient gemiddeld minimaal 99% te zijn, gemeten over een week.
89. Camera's inclusief communicatie dienen individueel gemiddeld over een week minimaal 98% van de tijd correct te functioneren (niet in systeemtoestand 'onderhoud' of 'alarm').
90. Als het centrale systeem niet beschikbaar is, dienen de afzonderlijke camera's hun registraties te bewaren gedurende een configureerbare termijn (maximaal 24 uur).
91. Het systeem dient een technische levensduur te hebben van tenminste 10 jaar. Systeemdelen dienen tot minimaal 10 jaar na oplevering verkrijgbaar te zijn.
92. De werking van het systeem dient minimaal 10 jaar te worden gegarandeerd.

Eisen ten aanzien van technisch beheer

93. Het systeem moet wachtwoorden voor de toegang tot externe controlegegevens (bv. RDW, RVO) periodiek automatisch wijzigen.
94. Het systeem moet systeemovergangen, alarmen, storingen en systeemberichten registreren in een systeemlog onder vermelding van datum/tijdstip en systeemdeel.
95. De interface voor technisch beheer (op afstand) dient in ieder geval de volgende gegevens weer te geven:

- a. status individuele camera's (bv. in werking, storing, onderhoud)
 - b. status systeem
 - c. status verbindingen voor controles RDW, RVO, zaaksysteem
 - d. alarmmeldingen bij statuswijzigingen (bv. bij storingen, installeren updates, buiten werking zaaksysteem e.d.
 - e. kwaliteit gegevens van de camera's
 - f. uitgevoerde updates/ upgrades
96. Het systeem dient per camera en voor het gehele systeem de volgende managementgegevens te verzamelen:
- a. totaal aantal voertuigpassages
 - b. totaal aantal voertuigpassages per categorie (vrachtwagens en personenwagens)
 - c. per categorie het aantal voertuigen die niet in de milieuzone thuishoren (dit is inclusief de voertuigen die een ontheffing hebben)
 - d. aantal geconstateerde overtredingen
- Van deze managementgegevens dient het systeem maandelijks rapportages te leveren.
97. Ten behoeve van onderzoek en beheer dient het systeem managementinformatie te verzamelen (geanonimiseerde systeem gegevens t.b.v. de operationele prestaties en beschikbaarheid van camera's, centrale systeem en communicatieverbindingen), opvraagbaar via het genereren van rapporten en grafieken.

Eisen ten aanzien van privacy eisen

- 98. Het systeem dient te voldoen aan de wettelijke eisen zoals gesteld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Politiegegevens.
- 99. Transport en opslag van data dienen binnen het systeem zodanig te zijn beveiligd en afgeschermd dat deze data alleen voor de omschreven doelen gebruikt kunnen worden. De data mogen alleen benaderbaar zijn via gebruiksnamen, wachtwoorden, IP-adressen en inbelnummers die bij het systeem zijn geregistreerd. Verwezen wordt naar de van toepassing verklaarde GIBIT 2020.
- 100. Het systeem moet geregistreerde kentekens en beeldmateriaal, die niet door het centrale systeem zijn opgehaald, binnen een (instelbare) termijn definitief verwijderen.

4.5 Eisen met betrekking tot het onderhoud

In deze paragraaf zijn de eisen opgenomen die aan de het onderhoud van zowel de camera's als het VMS worden gesteld.

Eisen ten aanzien van onderhoud

- 101. De Opdrachtnemer zal het camerasysteem zoals aanwezig driemaal per jaar inspecteren en indien noodzakelijk corrigeren, teneinde een continue werking van het systeem te bewerkstelligen. Dit periodieke onderhoud geschiedt op de wijze zoals dat door de fabrikant van de apparatuur is opgeven.
- 102. Het periodieke onderhoud beperkt zich tot de volgende systeemdelen:
 - a. De Werkstations: algehele systeem controle op eventuele fouten. Indien nodig een back-up maken van alle gebruikersgegevens. Indien nodig updaten van de software naar de op dat moment actuele versie.
 - b. De Communicatie servers: algehele controle van het systeem. Indien nodig updaten van de software.
 - c. De glasvezel transmissie apparatuur: het uitgangsniveau van de glasvezel ontvangers welke niet met een automatische gain zijn voorzien worden nagemeten en indien nodig bijgesteld.
 - d. De TFT monitoren: visuele controle op de beeldkwaliteit.
 - e. De vaste camera's: behuizing reinigen. Het video uitgangsniveau van de camera controleren. Indien nodig het gezichtsveld en/of kijkhoek bijstellen.

- f. De Dome camera's: behuizing reinigen, het video uitgangsniveau van de camera controleren en controle van de privacy velden.
- 103. Indien er storingen, onjuiste afstellingen en defecten tijdens het onderhoud worden geconstateerd, worden deze ter plaatse verholpen c.q. gecorrigeerd binnen de vaste kosten zoals afgesproken voor onderhoud.
- 104. Alle tussentijds optredende storingen zullen, bij afroep hiertoe, in een tijdsbestek van 24 uur worden verholpen binnen de vaste kosten zoals afgesproken voor onderhoud.
- 105. De werkzaamheden vinden plaats tijdens normale werkuren, dat wil zeggen van maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur. Tenzij door verkeersmaatregelen anders geregeld moeten worden (zie document Verkeersmaatregelen bij Werk in uitvoering Arnhem)
- 106. Van elke onderhoudsbeurt wordt door de Opdrachtnemer een rapport opgemaakt en ter ondertekening aangeboden aan de Opdrachtgever. Een kopie wordt afgegeven ter bijvoeging in het logboek. Indien vervanging noodzakelijk blijkt, zal in overleg met Opdrachtgever een offerte worden ingediend conform het Prijzenblad.
- 107. De Opdrachtnemer dient tijdens de Raamovereenkomst, zorg te dragen voor het onderhoud van alle componenten van het aangeboden systeem.

4.6 Dienstniveau (SLA/DAP)

De dienstverlening t.a.v. zowel preventief en correctief onderhoud m.b.t. camera's en VMS met daarnaast de beschikbaarheid van de Opdrachtnemer maakt deel uit van de SLA.

Het standaard supportvenster loopt daarbij van maandag t/m vrijdag van 08:00-17:00.

Dienstverlening

Servicedienst verstoringen is op basis van 7*24 uur.

Prioriteit	Responsetijd	Oplostijd (max)	Norm
P1 (calamiteit)	1 werkuur	4 werkuren	90%
P2 (urgent)	4 werkuren	16 werkuren	90%
P3 (middel)	8 werkuren	24 werkuren	90%
P4 (laag)	24 werkuren	48 werkuren	90%

Beschikbaarheid Serviceafdeling

- 24/7 beschikbaar voor incidentenmanagement
- Gedurende reguliere tijden ma-vr | 08:00-17:00
 - Via email
 - Via Digitaal service portaal
 - Storingen melden
 - Urgentie koppelen
 - Procesvoortgang volgen
 - Inzicht geleverde prestaties
- Buiten reguliere kantoortijden minimaal telefonische bereikbaarheid
- In geval urgente melding met P1 classificatie: telefonische melding

Opdrachtgever bepaalt de urgentie van de melding.

Bij urgente verstoring waarbij het gehele of groot deel van het systeem buiten gebruik raakt en/of normale bedrijfsvoering blokkeert zal de storing met zeer hoge prioriteit (P1 Calamiteit) worden opgepakt.

Werkzaamheden en communicatie t.a.v. verstoringen vinden plaats in en met overleg van de opdrachtgever.

Impact en urgentie definitietabel

Urgentie	Urgentie		Impact		
			Hoog	Middel	Laag
	Hoog		P1	P2	P3
	Middel		P2	P3	P4
	Laag		P3	P4	P4

Correctief melding incident

Werkzaamheden bij het melden en oplossen van een correctief incident:

- Registratie van het incident
- Identificatie van benodigde reparaties/werkzaamheden
- Opstellen van rapportages
- Terugkoppeling aan betrokken partijen
- Analyse van het incident
- Implementatie van een oplossing
- Afsluiting van het incident

Algemeen

De documentatie van de omgeving wordt goed bijgehouden. Dit omvat het bijhouden van informatie over de installaties, systemen en netwerken in de omgeving.

Er zijn faciliteiten beschikbaar voor remote support, zodat er op afstand preventief en correctief onderhoud kan worden uitgevoerd. Dit maakt het mogelijk om problemen op te lossen zonder fysiek aanwezig te hoeven zijn.

Er zijn reserveonderdelen beschikbaar voor kritische componenten. Hierdoor kan snel gereageerd worden bij uitval of defecten, zodat de downtime tot een minimum beperkt blijft.

Bij uitval of defecten kan er leenapparatuur worden ingezet, zodat de continuïteit van de systemen gewaarborgd blijft.

Er wordt optimale aandacht besteed aan de betrokken installaties door preventief onderhoud. Jaarlijks wordt er een rapportage opgesteld waarin de algehele systeemstatus wordt beschreven. Daarnaast wordt er een checklist van de componenten gemaakt, worden er aanbevelingen en verbetervoorstellen gedaan en vindt er een evaluatie plaats in samenspraak met de Opdrachtgever.