

Bijlage 2 Programma van Eisen

Aanbesteding: Aanschaf, onderhoud en beheer generiek camerasysteem
Kenmerk: 15167

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een opdrachtnemer zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Nummer	Eis
Algemene eisen	
1.	De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving bedraagt 90 dagen na de dag waarop de uiterste termijn voor het indienen van de Inschrijvingen is verstreken. De inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek. De gemeente behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de gemeente kan door inschrijver geen aanspraak op (gunning van) de overeenkomst worden ontleend. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de inschrijver de gestanddoeningstermijn in haar Inschrijving te verlengen tot minimaal 14 kalenderdagen na de datum van uitspraak van de voorzieningenrechter.
2.	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze inschrijvingsleidraad (inclusief bijlagen).
3.	Opdrachtnemer is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met de opdrachtnemer worden besproken.
4.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen de beveiligde schil van de gemeente Venlo over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) (niet ouder dan 6 maanden) alsmede een geldig identiteitsbewijs te beschikken. De kosten die verbonden zijn aan de aanvraag van een VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer. Alle eisen m.b.t. het uitvoeren van werkzaamheden bij de Politie zijn vermeld in eis 20 t/m 27.
5.	Alle sleutels, passen, codes en toegangsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van de gemeente. Aan de opdrachtnemer worden door de gemeente toegangsbadges en/of sleutels, indien aanwezig op de locatie, verstrekt. Deze zijn uniek en niet overdraagbaar. De aan de opdrachtnemer beschikbaar gestelde middelen o.a. sleutels en/of toegangspassen dienen binnen twee werkdagen na beëindiging van de overeenkomst ingeleverd te worden bij de gemeente. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan hem verstrekte badges en sleutels van de gemeente. Verlies ervan moet onmiddellijk (binnen twee uur) bij de gemeente gemeld worden. Details over de sleuteluitgifte is opgenomen in het sleutelplan van de gemeente Venlo. Dit sleutelplan wordt momenteel opgesteld en is gereed bij definitieve gunning.

Nummer	Eis
6.	Indien door verlies van sleutels, passen, codes en andere toegangsmiddelen kosten gemaakt worden, komen die voor rekening van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient op ieder moment aan de gemeente aan te kunnen geven waar de in zijn bezit zijnde sleutels zich op dat moment bevinden.
Juridische eisen	
7.	Indien opdrachtnemer(s) niet of niet tijdig de opdracht uitvoert of kan uitvoeren binnen de gestelde termijn van de gemeente, dan vervalt het exclusiviteitsbeginsel als preferred supplier van opdrachtnemer en is de gemeente vrij, met inachtneming van het gemeentelijke inkoopbeleid en het bepaalde in de Aanbestedingswet 2012, zonder het recht op schadevergoeding of anderszuidende kosten van opdrachtnemer de betreffende dienstverlening elders (bij andere marktpartijen) te zoeken.
8.	Alle door opdrachtgever ter beschikking gestelde informatie, gegevensdragers en apparatuur voor de uitvoering van werkzaamheden, zijn eigendom van opdrachtgever tenzij schriftelijk anders is bepaald.
9.	Opdrachtnemer voldoet aan de geldende landelijke en Europese wet- en regelgeving voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging, waaronder de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
10.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de camera's en het VMS die vallen onder artikel 151c Gemeentewet ook daadwerkelijk zijn ingesteld dat deze ook voldoen aan deze wetgeving.
Eisen m.b.t. privacy	
11.	Opdrachtnemer heeft bij de softwareontwikkeling 'privacy by design' ingericht en kan dit aantonen. Daarnaast heeft opdrachtnemer 'privacy by default' ingericht binnen de processen en systemen.
12.	Het systeem biedt de mogelijkheid gegevens van betrokkenen volgens, in overeenstemming met de AVG, de Wet politiegegevens en de selectielijst archiefbescheiden te beheren (bewaartermijnen en verwijderen). Geautomatiseerd beheer heeft daarbij de voorkeur.
13.	Opdrachtnemer werk mee met een DPIA, indien dit door de gemeente Venlo noodzakelijk wordt geacht, en verricht eventuele wijzigingen om risico's te mitigeren of elimineren.
14.	Opdrachtnemer kan garanderen dat de data (inclusief back-ups) nu en in de toekomst niet buiten de Europese Economische Ruimte worden opgeslagen.
15.	Opdrachtnemer dient een contactpersoon en een plaatsvervanger voor (informatie)beveiliging en privacy aan te wijzen.
16.	Opdrachtnemer beschermt de gegevensverwerking in het kader van onderhavige opdracht tegen onbevoegde toegang.
Eisen m.b.t. implementatie	
17.	Na de implementatieperiode dient Opdrachtnemer een compleet werkend systeem ten behoeve van Veiligheid en handhaving (openbare ruimte camera's) en DVM (Dynamisch Verkeersmanagement) op te leveren.
18.	Alle camera's dienen binnen 3 maanden na de start van de overeenkomst te zijn vervangen.
19.	Tijdens de implementatieperiode dient de downtime tot een minimum te worden beperkt waarbij hybride werken tot een optie behoort.
Eisen vanuit de Politie	

Nummer	Eis
20.	De camera's waarvan de beelden onder de verantwoordelijkheid vallen van de Politie, mogen alleen toegankelijk zijn voor door de Politie aangewezen personen.
21.	Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren binnen het politiebureau dienen vooraf de personeelsscreening succesvol te doorlopen. Deze screening wordt uitgevoerd door de Politie Limburg. De doorlooptijd van de screening is afhankelijk van de capaciteit bij de Politie.
22.	a) Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer moet een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) bezitten. De kosten voor de aanschaf van de VOG's zijn voor rekening van Opdrachtnemer. b) De minimale functieaspecten op de VOG voor de Politie zijn 11, 12, 13, 41, 43 en 61. De opdrachtgever in relatie tot de VOG is de eigen organisatie waar betreffende persoon werkzaam is. c) Een VOG is maximaal twee jaar geldig. Een nieuwe VOG dient tijdig voor het verloop opnieuw te worden aangevraagd door de medewerker van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorg voor het vrijmaken van doorlooptijd die voor het opvragen van een VOG benodigd is (bijvoorbeeld voor het inplannen van het tijdig aanvragen, invullen en/of ophalen van een formulier e.d.). d) Het niet kunnen overleggen van een VOG resulteert automatisch in uitsluiting van de betreffende medewerker voor de werkzaamheden in het kader van de nadere overeenkomst. Opdrachtnemer garandeert in dat geval dat het betreffende personeel van Opdrachtnemer op geen enkele wijze wordt ingezet voor werkzaamheden en Opdrachtnemer sluit deze medewerkers uit van iedere kennisname van gegevens van en over de Politie. e) Tijdens werkzaamheden moeten deze personen de VOG (het origineel) bij zich hebben en kunnen tonen bij het betreden van het Object als daar om wordt gevraagd. f) Het origineel mag niet worden gelamineerd. In verband met het verdwijnen van enkele controle kenmerken.
23.	Medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren binnen de beveiligde schil van het politiebureau dienen vooraf de personeelsscreening succesvol te doorlopen. Deze screening wordt uitgevoerd door de Politie Limburg. De doorlooptijd van de screening is afhankelijk van de capaciteit bij de Politie.
24.	Opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtnemer maken hetgeen hen bij de uitvoering van de overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift, een toezichthouder of een uitspraak van de rechter hen tot het bekendmaken daarvan verplicht. Opdrachtnemer verplicht hun medewerkers om de geheimhoudingsverplichting na te komen.
25.	Opdrachtnemer verleent op verzoek van opdrachtgever haar medewerking aan het uitoefenen van toezicht door of namens opdrachtgever op de bewaring en het gebruik van vertrouwelijke informatie door opdrachtnemer.
26.	Opdrachtnemer stelt alle gegevens die zij in het kader van de uitvoering van de opdracht onder zich heeft, inclusief eventueel daarvan gemaakte kopieën, op diens eerste verzoek aan opdrachtgever ter beschikking.
27.	Bij schending van de geheimhoudingsverplichting is opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €1.000,- per overtreding.
Dienstverleningseisen	

Nummer	Eis
28.	Opdrachtnemer is in staat alle dienstverlening en voorbereiding als omschreven in de inschrijvingsleidraad gedurende de looptijd van de overeenkomst te leveren. Nadere afstemming over de exacte uit te voeren werkzaamheden op de locaties van de gemeente zal na definitieve gunning en tijdens de implementatieperiode met de opdrachtnemer worden besproken.
29.	De gemeente kan van de opdrachtnemer eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de opdrachtnemer.
Technische eisen	
30.	Het systeem moet schaalbaar zijn, zowel in opslag als in aantal camera's. Voor de volgende cameragroepen wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst uitbreiding verwacht: • Openbare ruimte camera's (151c Gemeentewet) van huidige aantal (74) tot max. 90 camera's; • Flexibele Afsluiters camera's (zaakbescherming) van huidige aantal (18) tot max. 30 camera's; • DVM camera's (zaakbescherming) van huidige aantal (18) tot max. 40 camera's. Voor de overige cameragroepen worden vooralsnog geen uitbreidingen verwacht.
31.	Het VMS dient een open systeem te zijn (IP-camera's ongeacht welk merk) waarop de standaardprotocollen geactiveerd kunnen worden. Bij voorkeur native ondersteund.
32.	Server apparatuur dient 19" inch rack ingebouwd te worden.
33.	Systeemtijd dient op alle apparatuur gelijk te zijn, indien nodig dient de leverancier zelf een NTP-server op te nemen. Afwijking van tijd van de verschillende componenten mag niet meer dan één (1) seconde bedragen.
34.	Latency (vertraging) van het getoonde beeld in de videomeldkamer mag maximaal 350 milliseconden (ms) bedragen.
35.	Bestaande cameraposities (locaties) dienen conform bijlage 3 hetzelfde te blijven.

Nummer	Eis
36.	Alle geleverde materialen dienen aangesloten en werkend opgeleverd te worden, tevens dient alle bekabeling op een correcte en ordentelijke manier weggewerkt te worden, dit ter beoordeling van gemeente Venlo. Onderstaande foto's laten zien van wat de gemeente verstaat onder correct en ordentelijk. 
37.	Alle camera's (PTZ en Vast) dienen bedienbaar te zijn via de joystick: • Is PTZ camera's optische en digitale zoom, evenals digitale PTZ; Vaste camera's digitale PTZ over het bestaande (vaste) beeld. Hiermee bedoelen we dat op het bestaande (vaste) beeld kan worden ingezoomd en het ingezoomde beeld verplaatst kan worden.
38.	Het systeem dient toegankelijk te zijn voor meerdere gelijktijdige gebruikers (minimaal 10 gelijktijdig) zonder dat de systeempowerformance hieronder lijdt.
39.	Alle beelden dienen weergegeven te kunnen worden op 25 FPS met een resolutie van 1080p met een maximale vertraging van 350ms.
40.	Schermindeling dient door de cameraobservant zelf ingesteld te kunnen worden.
41.	Alle huidige camera's dienen gekoppeld te worden aan het nieuw te leveren VMS.
42.	Er dient een mogelijkheid te zijn om mobiele camera's aan het bestaande netwerk te koppelen voor het tijdelijk opschalen van het aantal camera's. Bijvoorbeeld tijdens evenementen.
43.	Huidige bekabeling mag hergebruikt worden indien geschikt (naar oordeel van leverancier). Leverancier dient zelf zorg te dragen voor het testen van de bekabeling en dit vast te stellen.
44.	Straatmeubilair zoals masten, kasten en dergelijke waar camera's bevestigd zijn dienen hergebruikt te worden.
45.	Het VMS dient te bestaan uit gescheiden opslag en presentatie servers, om de opnames te garanderen.

Nummer	Eis
46.	Het VMS dient uitgerust te zijn met een opslagsysteem voor alle aangesloten camera's. Voor de camera's die onder artikel 151c Gemeentewet vallen dient dit een gescheiden opslag te zijn (apart van de andere systemen).
47.	Bestaande koppelingen met 'live view' dient gehandhaafd te blijven.
48.	Opslag, alle camerabeelden dienen 28 dagen (24/7) opgeslagen te worden, minimaal 25 FPS in <u>full</u> -HD formaat (1280x720 <u>1920x1080</u>) zonder hinderlijke compressie artefacten.
49.	Het VMS dient kosteloos uit te breiden te zijn met extra werkplekken, excl. werkplek hardware. De eventuele extra licentiekosten voor de extra werkplekken (Client licentie) dienen in de inschrijving meegenomen te worden.
50.	Voor camera's van verkeer en camera's van veiligheid dienen fysiek gescheiden opnameservers te worden aangeboden.
51.	In het VMS dient een dynamische plattegrond actief te zijn waarop camera's geselecteerd en geactiveerd kunnen worden.
52.	In het VMS dient op de plattegrond een pre-set geselecteerd te kunnen worden.
53.	Het VMS systeem dient automatisch te schakelen tussen zomer- en wintertijd zonder dat er gegevens of videobeelden verloren gaan. Per jaar komt er dus een dag van 25 uur en een dag van 23 uur.
54.	Exporteren van beelden: al het opgeslagen beeldmateriaal dient geëxporteerd te kunnen worden naar een extern medium waarbij de authenticiteit van de beelden gewaarborgd is.
55.	Authenticiteit van het opgeslagen beeldmateriaal dient gewaarborgd te zijn, beelden zijn in het systeem niet aanpasbaar.
56.	Geëxporteerde data dienen (kosteloos) middels gangbare software bekeken te kunnen worden of via meegeleverde software (speler) bij de export.
57.	Het dient mogelijk te zijn dat systemen van derde partijen kunnen worden aangesloten op en/of toegang kan worden gegeven tot het VMS, zonder extra kosten. Bijvoorbeeld bodycams, camera's op het treinstation etc.
58.	Hergebruik van bestaande server en werkstations is niet toegestaan, deze kunnen later door de gemeente Venlo worden ingezet als extra werkplek (uitkijkplek).
59.	Beeld functionaliteit: beelden die langer bekeken dienen te worden, moeten vanuit een willekeurige werkplek op een willekeurig parkeerscherm (2 schermen boven de verschillende werkplekken) neergezet kunnen worden.
60.	Artificiële intelligentie (AI) moet in het VMS instelbaar zijn, hiervoor dient een alarmregel aangemaakt te worden. Deze alarmregel dient via een akoestisch en optisch signaal op de plattegrond kenbaar gemaakt te worden.
61.	Het systeem dient H.265 protocol te ondersteunen.
62.	Video motion detection dient in software aanwezig te zijn en bij beweging dient deze een signaal op de kaart weer te geven. Dit dient per camera instelbaar te zijn.
63.	VMS software dient met edge recording te kunnen omgaan.
64.	Door middel van updates (ieder half jaar) dient het VMS actueel te blijven.
65.	Het VMS dient een "build-in back-up and restore" optie te hebben.
66.	Bij storingsen of incidenten dient de software een e-mailnotificatie te versturen (SMTP gegevens worden aangeleverd).

Nummer	Eis
67.	Cameraobservanten-software dient Nederlandstalig te zijn. Beheeromgeving dient Nederlands- of Engelstalig te zijn.
68.	ANPR-module dient geactiveerd te kunnen worden binnen de software om kentekens te kunnen registreren. De module dient in de software aanwezig te zijn om op een later moment te kunnen activeren.
69.	VCA dient in het VMS aanwezig te zijn, en toepasbaar te zijn om beeldmateriaal terug te zoeken.
70.	Er dient een mogelijkheid te zijn om videobeelden (live) op een mobiel apparaat weer te geven, OS en locatie onafhankelijk via een beveiligde verbinding (2FA).
71.	Bij migratie van het oude VMS naar het nieuwe VMS dient de offline tijd tot een minimum beperkt te worden (binnen een dag/per hardware element). Gedurende de migratieperiode mag er dual gewerkt worden.
72.	Positionering van nieuwe camera's (die momenteel niet in bijlage 3 zijn vermeld) dient op advies van en in overleg met de gemeente Venlo plaats te vinden.
73.	Camera's dienen aangesloten te worden op het bestaande netwerk, dit mag draadloos mits seizoensinvloeden hier geen invloed op hebben (eindverantwoordelijkheid ligt bij opdrachtnemer). Indien de huidige (glasvezel)bekabeling niet voldoet dient dit bij de nulmeting geconstateerd en aangegeven te worden bij de gemeente Venlo. Indien glasvezel aanwezig is dient deze gebruikt te worden.
74.	Masten en straatkasten dienen afsluitbaar te zijn middels een slot dat voldoet aan het sleutelplan van de gemeente Venlo.
75.	Masten en straatkasten dienen ordentelijk ingericht te worden. In de masten en straatkasten dient alleen actieve apparatuur aanwezig te zijn. Niet aangesloten apparatuur en niet gebruikte apparatuur dient verwijderd te worden. Eis 36 laat een foto zien van wat de gemeente verstaat onder correct en ordentelijk. Niet gebruikte apparatuur dient te worden ingeleverd bij de gemeente. De exacte locatie wordt bij start van de implementatieperiode met Opdrachtnemer gecommuniceerd.
76.	Monitoren werkplekken dienen minimaal 24"inch te zijn- en voorzien van een VESA-standaard.
77.	De parkeerschermen dienen vanuit elke werkplek aangestuurd te kunnen worden. Dit om beelden op weer te geven. Deze dient door een aparte PC aangestuurd te worden om te actieve werkplek te ontlasten.
78.	Alle gebruikte actieve hardware met betrekking tot het VMS dient op afstand beheerd en gemonitord te worden door opdrachtnemer. Dit om uptime garantie te bieden.
Eisen m.b.t. gebruikersrechten, autorisaties en beveiliging	
79.	Gebruikersrechten moeten afzonderlijk van elkaar instelbaar zijn in het VMS. De volgende groepen moeten minimaal instelbaar zijn: • Gebruikersgroepen; • Cameragroepen; • Alleen live rechten zonder terugkijken; • Wel of geen PTZ rechten;

Nummer	Eis
	Wel of geen beelden exporteren.
80.	Alleen de beheerder(s) van de gemeente Venlo mag/mogen gebruikersprofielen definiëren en gebruikers aan groepen toewijzen en daarmee de volledige rechten hebben tot het systeem.
81.	In het VMS moet het mogelijk zijn om autorisaties per camera in te richten.
82.	Wachtwoorden dienen versleuteld opgeslagen te worden.
83.	De beheerders van de gemeente Venlo dienen de volledige rechten te hebben op de systemen om VMS en systeem instellingen te controleren en wijzigen.
84.	Alle wachtwoorden van camera's, routers en systemen dienen op veilige wijze overdragen te worden bij oplevering aan de gemeente Venlo. Indien wachtwoorden aangepast worden dienen deze direct verstrekt te worden aan de technisch medewerker camera's van gemeente Venlo.
85.	Het VMS beschikt over een niet-muteerbare audit-trail met daarin minimaal: • De gebeurtenis; • Benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een gebruiker; • Het resultaat van de handeling; • Datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
86.	Ten behoeve van de loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van loginformatie gewaarborgd.
87.	Logbestanden dienen gecontroleerd te kunnen worden teneinde onrechtmatig gebruik of andere onregelmatigheden vast te stellen. De logbestanden dienen informatie te verschaffen over de vertrouwelijkheid, beschikbaarheid en integriteit van persoonsgegevens, en of daarop een inbreuk is geweest.
88.	Opdrachtnemer heeft gebouwen en werkruimten/magazijnen waarin goederen van of ingezet bij opdrachtgever (marktconform) fysiek beveiligd.
89.	Opdrachtgever heeft ten allen tijde het recht om penetratie- dan wel securitytests uit te (laten) voeren inzake de van afgenomen producten en diensten.
90.	Opdrachtnemer dient de communicatiebeveiliging met de server van opdrachtgever zo in te richten dat deze minimaal een A-rating scoort volgens servertest op www.ssllabs.com .
91.	Opdrachtnemer zorgt dat zijn netwerkcomponenten en het netwerkverkeer worden beschermd door middel van protectie en detectiemechanismen.
92.	Opdrachtnemer zorgt dat beelden tussen de camerolocaties en uitkijklocaties niet ongewenst zijn af te tappen, en/of om te leiden naar onbevoegde systemen.
93.	Opdrachtnemer stelt de applicatie zodanig in dat een gebruikerssessie wordt beëindigd na een vooraf ingestelde periode van inactiviteit van de gebruiker en/of bij het afsluiten.
94.	Opdrachtnemer zorgt er voor dat High/High kwetsbaarheden volgens de NCSC-norm en/of cvss v3.x norm 9.0-10.0 binnen 5 werkdagen voor of bij Opdrachtgever gemitigeerd zijn. Opdrachtgever dient direct geïnformeerd en op de hoogte gehouden te worden over de voortgang.

Nummer	Eis
95.	Richtlijnen en ondersteunende beveiligingsmaatregelen afkomstig van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer geïmplementeerd ter beveiliging van beheer op afstand.
Algemene camera eisen	
96.	Camera's dienen minimaal Full HD beeldkwaliteit (1920x1080) op 25 fps te kunnen streamen.
97.	Streaming protocol dient minimaal H.265/MJPEG te zijn.
98.	Camera's dienen klasse IK10 vandalismebestendig te zijn.
99.	Camera's dienen een waterdichtheid te hebben van minimaal IP66.
100.	Camera's dienen minimaal over WDR, BLC, Auto Focus, auto shutter, auto iris en auto white balance te beschikken.
101.	Camera's dienen bij een omgevingstemperatuur van -20 tot 40 graden Celsius te blijven werken.
102.	Voeding van de camera's door middel van 230v of (high) PoE.
103.	Camera's dienen geleverd te worden in standaardkleur van de fabrikant.
104.	Nieuwe cameraposities dienen uitgerust te worden met inklim beveiliging.
105.	Bekabeling dient door de mast te lopen.
106.	Elke nieuwe positie dient voorzien te zijn van een inspectieluik en zekeringhouder.
107.	Elke nieuwe positie dient voorzien te zijn van een aardpin (<1 Ohm) die voldoet aan de NEN-3140.
108.	Nieuwe of geplaatste cameraposities dienen minimaal op 6 meter hoogte gemonteerd te worden, posities die zich hier niet voor lenen dienen in overleg met opdrachtgever op een andere hoogte geplaatst te worden.
109.	Camera's dienen te beschikken over scene verlichting bij kleurenbeeld 0,05 Lux, bij zwart/wit 0,01 Lux.
110.	Camera's dienen te beschikken over automatische dag/nacht schakeling kleur naar zwart-wit.
Aanvullende eisen PTZ	
111.	De camera's dienen eindeloos 360 graden bestuurd te kunnen worden.
112.	De vertragingstijd voor PTZ besturen bedraagt maximaal 150 ms.
113.	De PTZ snelheid bedraagt minimaal 180 graden per seconde.
114.	De camera's dienen te beschikken over minimaal 30x optische zoom.
115.	De camera's dienen te beschikken over minimaal 20 pre-set posities.
116.	De camera's dienen middels een tour optie vanuit het VMS bestuurd te kunnen worden.
117.	Masking dient dynamisch aangebracht te kunnen worden in de camera, t.b.v. privacy.
Aanvullende eisen vaste camera's	
118.	Bij afsluiters dienen de vaste camera's uitgerust te worden met IR-verlichting om leesbaarheid van kentekens te kunnen optimaliseren.
119.	Digitale PTZ dient via het VMS te verlopen.
Eisen werkplekken (uitkijklocaties)	
120.	De volgende werkplekken dienen te worden gerealiseerd: • Stads kantoor:

Nummer	Eis
	○ Nader te bepalen ruimte (twee werkplekken); ○ Calamiteitenruimte (één werkplek); ○ Team Verkeer (één werkplek); • Politiebureau: ○ Observatieruimte (twee werkplekken); ○ Werkplek coördinator (één werkplek); ○ Werkplek OPCO (één werkplek).
121.	De werkplekken in de nader te bepalen ruimte dienen te worden uitgebreid met: • Drie (3) beeldschermen, minimaal 2421 inch (hier zijn al twee (2) schermen aanwezig. De drie schermen dienen op de twee bestaande schermen te worden aangesloten); • Muis, toetsenbord en joystick; Speakers t.b.v. een akoestisch meldingssignaal.
122.	De werkplek bij team Verkeer dient te worden vervangen. Deze werkplek dient te bestaan uit: • Twee (2) schermen, minimaal 21-55 21-24 inch (hier zijn al twee (2) schermen aanwezig. De drie schermen dienen op de twee bestaande schermen te worden aangesloten); • Muis, toetsenbord en joystick; Speakers t.b.v. een akoestisch meldingssignaal.
123.	In de calamiteitenruimte dient een werkplek te worden gerealiseerd die aangesloten wordt (middels HDMI) op de bestaande schermen die in deze ruimte aanwezig zijn. Op deze schermen dienen de beelden te kunnen worden gepresenteerd die vanuit de verschillende werkplekken naar de calamiteitenruimte worden verzonden. Dit is dus een ruimte waarop alleen beelden worden gepresenteerd, zonder verdere bediening.
124.	De werkplekken in de observatieruimte van het Politiebureau dienen in het geheel te worden gerealiseerd. Deze dienen allemaal te bestaan uit: • Drie (3) schermen, minimaal 21-24 21-24 inch; • Muis, toetsenbord en joystick; Speakers t.b.v. een akoestisch meldingssignaal.
125.	De werkplek coördinator van het Politiebureau dient in het geheel te worden gerealiseerd. Deze dient te bestaan uit: • Twee (2) schermen, minimaal 21-24 21-24 inch; • Muis, toetsenbord en joystick; Speakers t.b.v. een akoestisch meldingssignaal.
126.	De werkplek OPCO op het Politiebureau dient in het geheel te worden gerealiseerd. Deze dient te bestaan uit: • Twee (2) schermen, minimaal 21-24 21-24 inch; • Muis, toetsenbord en joystick; Speakers t.b.v. een akoestisch meldingssignaal.
127.	Per scherm moet het mogelijk zijn om een indeling te kunnen weergeven van 3x3 op basis van 25 FPS in de gestelde resolutie. Meer beelden per scherm mag, maar de beeldkwaliteit mag niet teruglopen.
128.	Iedereen die rechten heeft moet op elke werkplek kunnen inloggen om zijn/haar werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
Eisen onderhoud (plan t.a.v. preventief en correctief onderhoud)	
129.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende onderhoudswerkzaamheden aan het systeem uit te voeren:

Nummer	Eis
	• Halfjaarlijkse inspectie van het hele systeem; • De camera's dienen vier (4) keer per jaar vrijgemaakt te worden van stof, vuil e.d. (goed en vrij zicht). Hierbij dienen de camera's in ieder geval vóór de carnavalsperiode bekeken te worden of deze schoongemaakt dienen te worden; • De systeempowerformance dient continu gemonitord en bijgesteld te worden zodat de eisen ten aanzien van de betrouwbaarheid, beschikbaarheid en functionele eisen ten aanzien van zicht worden geborgd; Continu monitoring van alle actieve apparatuur binnen het cameranetwerk incl. de rapportage hierover (<u>per kwartaal</u>halfjaarlijks), om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid aan te tonen.
130.	Voor de uitval van het systeem gelden onderstaande criteria: • Gepland onderhoud: maximaal 8 uur per jaar voor uitvoeren van reguliere onderhoudswerkzaamheden, versie updates van alle aanwezige software. • Niet gepland onderhoud: maximaal 8 uur per jaar (betrouwbaarheid / beschikbaarheid) Dit houdt in dat het systeem volledig "uit de lucht" is door een storing aan: • Computersysteem of systemen; • Essentiële functionaliteit niet beschikbaar is; • Netwerk gedeeltelijk of helemaal faalt (geen sensorinformatie meer binnen komt); In een heel gebied van meerdere sensoren geen toezicht meer mogelijk is.
131.	Voor de responstijden gelden onderstaande criteria: Niet geplande storingen moeten worden afgehandeld o.b.v. onderstaande prioritering: • Systeemstoring: maandag t/m zondag - respons binnen 1 uur, herstel binnen 4 uur. • Camerastoring (uitval per camera): maandag t/m zondag - respons binnen 1 uur, herstel binnen 8 uur. • Netwerk: maandag t/m zondag - respons binnen 1 uur, herstel binnen 4 uur. Eerste reactie na melden van een storing (via telefoon of "inbellen" op het systeem): binnen één (1) uur na detectie/ontstaan van de storing. Indien dit verkeerscamera's betreft die boven het doorgaande verkeer hangen dient het herstel via verkeersmaatregelen geregeld te worden, deze vallen dus buiten de normtijden. Betreft: Koninginnesingel, Eindhovenseweg, Belletrablestraat en Tegelseweg (Viecurie Medisch Centrum).
132.	Om aan de beschikbaarheid te kunnen voldoen, dient de opdrachtnemer zelf storingsgevoelige (reserve) apparatuur op voorraad nemen, hiervoor kan een locatie beschikbaar gesteld worden binnen de gemeentegrenzen van Venlo
133.	Opdrachtnemer dient een volledige fabrieksgarantie te kunnen bieden van het complete geleverde systeem (hard- en software) gedurende de looptijd van het project: a. Opdrachtnemer garandeert een levensduur van de CTS van minimaal vijf (5) jaar. Om de levensduur van vijf (5) jaar te garanderen dient de onderhoudsovereenkomst actief te zijn;

Nummer	Eis
	Opdrachtnemer garandeert dat er alleen apparatuur en software wordt geïnstalleerd, waarbij de leverancier nog minimaal vijf (5) jaar na installatie service en support levert.
134.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele project vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst. Het service- en onderhoudscontract dat wordt afgesloten gaat in vanaf 1e oplevering (na acceptatie) tot en met 5 jaar later. Alle onderhoudskosten, correctief en preventief, alsmede systeemupdates en bijbehorende servicepacks dienen te zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage 7). Reparatie en/of vervangen van camera's n.a.v. overmacht (verkeersongeval e.d.) wordt (indien mogelijk) via de verzekering van de gemeente Venlo verhaald. Reparatie en/of vervangen van camera's n.a.v. vandalisme is voor risico van de gemeente Venlo.
135.	Jaarlijks wordt de performance van het geleverde onderhoud beoordeeld. Bij een negatieve evaluatie kan besloten worden om de onderhoudsovereenkomst te beëindigen.
Opleiden, trainen en oefenen	
136.	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de daadwerkelijke oplevering de gebruikers op te leiden/trainen, om met het systeem te werken. Ook het beheer van het systeem dient hierin te worden meegenomen (max - 10 observatie medewerkers en 3 beheerders).
137.	Een deel van de opleiding zal volgens het zogenaamde "Train de trainer" moeten worden ingericht, waarbij de gebruiker op het eigen systeem de handelingen kan leren en uitvoeren.
138.	Handleidingen dienen in de Nederlands versterkt te worden gedurende de training. Beheer documentatie mag in het Engels worden verstrekt.
Communicatie, evaluatie en rapportages	
139.	Opdrachtnemer wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractadviseurs van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
140.	Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon, en een plaatsvervanger, beschikbaar te stellen voor alle communicatie.
141.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel twee maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van de gemeente. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde: • tevredenheid Partijen; • nakomen overeengekomen werkafspraken en indicatoren; • relatiemanagement; • signaleren en oplossen knelpunten; • advisering over update- en securitybeleid; • wat verder ter tafel komt. De frequentie kan in onderling overleg worden aangepast. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de gemeente. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. Indien gewenst door de gemeente of opdrachtnemer zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden, ten kantore van de gemeente. Tijdens deze evaluatie

Nummer	Eis
	komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor partijen actueel zijn. Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de aanbestedende deinst. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen. De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.
142.	Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen drie weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage te verstrekken aan de gemeente met tenminste de volgende informatie: - Totaal aantal ingezette uren/kosten op de verschillende onderdelen; - Aard en aantal klachten, wijze van afhandeling met tijdsverloop van afhandeling en (voor zover mogelijk) wijze van compensatie; - Concreet aangeboden verbeterplannen, verbeterpunten of aanbevelingen. Uitgevoerde eerdere verbeterpunten, acties en resultaten; - Gehouden (vormen van) werkoverleg met haar onderwerpen en verslaglegging; - Eventuele aanbevelingen om de dienstverlening te verbeteren.
143.	Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon, en een plaatsvervanger, beschikbaar te stellen voor alle communicatie.
Financiële eisen	
144.	Opdrachtnemer dient per 4 weken te factureren. Op de factuur vermeldt de opdrachtnemer in ieder geval de volgende zaken: • Factuuradres; • Kostenplaats (locatie); • Beschrijving van het geleverde en/of de dienstverlening; • Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag; • Subtotaal exclusief BTW; • BTW-identificatienummer, BTW-percentages en BTW-bedrag; • Totaalbedrag inclusief BTW; • Factuurnummer. Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.
145.	Na gunning van de opdracht en tijdens de implementatieperiode worden nadere afspraken gemaakt ten aanzien van de adressering en wijze van specificeren van de facturen per cluster. Binnen de implementatieperiode dient de opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door de gemeente, een factuurmodel te hebben ontwikkeld. Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen op verzoek van de financiële administratie van het betreffende cluster tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
146.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 kalenderwerkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de opdrachtnemer gemeld.

Nummer	Eis
	Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
147.	Het staat opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via opdrachtnemer. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer.
Slotbepalingen	
148.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de opdrachtnemer verwacht dat de opdrachtnemer bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.