

Vraagspecificatie

Landelijk – Instandhouding en beheer van camera's

TN432682

Van	Procurement
Modelverantwoordelijke instantie	Procurement / Sector Ontwikkeling
Auteur	Marcel Bosch / Joke van Strijland / Frasha van der Linden
Versie	D001
Datum	3 juni 2024
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doelstelling document	3
1.2	Organisatie.....	3
1.3	Veiligheid en Gezondheid.....	3
1.4	Raakvlakken.....	4
2	Scope van de dienstverlening	5
2.1	Omvang van de scope.....	5
2.2	Technische scope	6
3	Eisen aan de dienstverlening	7
3.1	Regie.....	7
3.2	Servicedesk.....	8
3.3	Correctief onderhoud.....	9
3.4	Functieherstel.....	10
3.5	Preventief onderhoud	10
3.6	Wijzigingen/Additionele werkzaamheden op verzoek OG	12
3.7	Problem management	13
3.8	Levering	13
3.9	Voorraadbeheer	13
3.10	Rapportages.....	14
3.11	Overzicht benodigde samenwerking met derden	14
3.12	Opleidingen	14
3.13	Transitie	15
4	Financiële bepalingen.....	16
5	Begrippenlijst (afkortingen).....	17

1 Inleiding

1.1 Doelstelling document

Dit document beschrijft de eisen voor instandhouding en beheer van de camera installaties op stations, dit betreft het onderhoud (zowel preventief als correctief) en de vervanging.

Het in dit document beoogde instandhouding en beheer beperkt zich niet tot het ter plekke verhelpen van incidenten, maar omvat tevens het gehele materials management, configuratiemanagement, het doorvoeren van wijzigingen, operationeel beheer, functioneel beheer, het claimen van garantie (indien van toepassing), het verrichten van preventief onderhoud, het (laten) repareren van defecte onderdelen en het, in opdracht van de contractmanager, verplaatsen, het in beheer nemen van nieuwe of gewijzigde installaties, het bijplaatsen of verwijderen van onderdelen van de camera installaties.

Het in dit document beschreven instandhouding en beheer beperkt zich niet tot alleen de camera's maar omvat tevens de lokale configuratie van camera netwerken (ontsloten obv 4G connectiviteit) en het leveren en installeren van samengestelde camera-units met 4G connectiviteit.

1.2 Organisatie

Voorliggende vraagspecificatie behelst de eisen die gesteld worden aan een van de oplospartijen voor het camerabeheer. Naast deze oplospartij zijn er een aantal andere oplospartijen waarmee nauw samengewerkt dient te worden, de belangrijkste daarvan zijn de systemintegrator, ProRail ICT en NS Stations als mede-eigenaar van het werkgebied en tevens opdrachtnemer voor andere beheertaken vanuit ProRail Stations.

Binnen ProRail is het bedrijfsonderdeel Projecten verantwoordelijk voor de aanleg en verbetering van railinfrastructuur. Daarnaast bouwt en vernieuwt ProRail ook stations. De bedrijfseenheid Projecten bestaat uit de afdelingen Spoorinfrastructuur, Stations, Railtechniek, Grote Strategische Projecten & Programma's (GSPP), Bouwmanagement en Portfoliomanagement.

ProRail Stations Binnen de bedrijfseenheid Projecten is de afdeling Stations verantwoordelijk voor het beheer van de transferruimten en het (operationele) beheer van alle ProRail assets op de stations. Het beheer omvat preventief en correctief onderhoud, het doorvoeren van wijzigingen en het in beheer nemen van nieuwe of gewijzigde assets. Binnen de afdeling Stations is de CRR (Camera Regie Ruimte) verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de camera installaties.

ProRail ICT-O De connectiviteit, waarvan veel installaties gebruik maken, is niet in beheer bij ProRail Stations, maar bij ProRail ICT Infrastructuur & Operations.

NS Stations

NS Stations is verantwoordelijk voor het beheer van de voeding van de camera's en camera installaties.

In paragraaf 1.4 wordt nader ingegaan op de raakvlakken met deze bedrijfsonderdelen

1.3 Veiligheid en Gezondheid

Het opstellen van het Veiligheid & Gezondheidsplan (V&G) Uitvoeringsfase (U) is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer (ON). ProRail heeft een V&G plan Ontwerpfase (O) opgesteld. Dit vindt u in de annex 5.5. Het bijbehorende RI&E vindt u in annex 5.6.

De Opdrachtnemer ontvangt de veiligheidsdocumentatie in het Nederlands. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vertaling naar niet Nederlandstalige medewerkers. Bij het vaststellen van de noodzakelijke veiligheidsmaatregelen bij werkzaamheden, dient tenminste de norm zoals vastgelegd in de vigerende voorschriften en het vigerende V&G-O gehanteerd te worden.

Als de Opdrachtnemer additionele veiligheidsmaatregelen nodig acht, is hij zelf verantwoordelijk voor de kosten en gevolgen.

Bij het uitvoeren van werkzaamheden in de technische ruimte dienen de vigerende voorschriften en procedures (toegang, huisregels) gehanteerd te worden.

De monteurs van de Opdrachtnemer dienen tijdens werkzaamheden een geldig Digitaal Veiligheidspaspoort te hebben als onderdeel van het NVW voor het veilig werken op en langs en het spoor en dienen deze te kunnen overhandigen indien daarnaar wordt gevraagd.

Tevens dient de ON ten behoeve van haar activiteiten een uitvoeringsfase PVT (Plan Veilige Transfer) op te stellen. Het voorfase PVT treft u aan in annex 5.7.

In een latere fase van deze aanbesteding ontvangt u het V&G dossier, na evt gunning is ON verplicht relevante wijzigingen in dit V&G dossier door te voeren en deze wederom ter beschikking te stellen aan OG.

1.4 Raakvlakken

Bij het beheer van de camera installaties zijn binnen ProRail twee bedrijfsonderdelen betrokken. Daarnaast is NS Stations betrokken. Het gaat om:

- ProRail Stations
- ProRail ICT Infrastructuur & Operatie
- NS Stations

ProRail Stations

ProRail Stations is verantwoordelijk voor het beheer van de transferruimten op stations. Hieronder vallen stationshallen, perrons, reizigerstunnels, voorzieningen op stations (roltrappen, liften, trappen), middelen voor reisinformatie (klokken, visuele presentatiemiddelen (informatieschermen), omroep en OAI, camerasystemen en – toezicht, telecombekabeling op stations en technische ruimten.

ProRail Stations is centraal georganiseerd en heeft het uitvoerend werk momenteel uitbesteed aan landelijke aannemers.

ProRail ICT Infrastructuur & Operatie

ProRail ICT Infrastructuur & Operatie is in het kader van de camera installaties verantwoordelijk voor de connectiviteitsketen binnen ProRail. Het beheer en onderhoud van interlokale kabels, netwerkdiensten (Fides en FidesLan), glasvezelverbindingen en lokale kabels (voor zover geen systeembekabeling) op stations wordt uitgevoerd door ICT-N&H (netwerk & housing). Zij voert dit beheer voor een deel zelfstandig uit (1e, 2e lijn) eventueel ondersteund door een externe partij (3e lijn). Dit geldt voor platformen, trein beheersings- en besturingssystemen en reisinformatiesystemen.

Vanuit de situatie dat ICT-N&H diensten levert aan de andere bedrijfsonderdelen zal de Opdrachtnemer in de uitvoering van beheertaken een raakvlak hebben met deze bedrijfsonderdelen en de door hen gecontracteerde uitvoerende partijen. Dit ligt vooral op het vlak van connectiviteit(diensten). Daarnaast zal de Opdrachtnemer raakvlakken hebben met door ICT-N&H gecontracteerde toeleveranciers.

NS Stations

NS Stations beheert in opdracht van ProRail Stations de voedingen van de installaties welke gesitueerd zijn in (onder andere) technische ruimten in stationsgebouwen,.

2 Scope van de dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de scope van de werkzaamheden beschreven.

In paragraaf 2.1 wordt de omvang van de scope benoemd.

De technische scope wordt nader toegelicht in paragraaf 2.2.

2.1 Omvang van de scope

De dienstverlening bestaat uit het beheren en onderhouden van camera installaties van ProRail voor zover deze onder het CTOV-domein vallen. Dit zijn nagenoeg alle ProRail camera installaties.

Annex 5.1 geeft een overzicht (momentopname medio mei 2024) van de locaties en het totaal aantal assets per locatie. Annex 5.1a geeft een overzicht van het aantal camera's uit annex 5.1 dat zich op de sporen (perrons) bevindt. Alle assets bevinden zich in zone C of verder weg van het spoor.

Daarnaast zal ProRail de komende jaren meerdere projecten uitvoeren waarbij het aantal stations en/of rijwielstallingen met camera installaties zal toenemen c.q. uitgebreid of gewijzigd worden. Het aantal camera installaties dat door ON in beheer genomen dient te worden zal gedurende de looptijd van de overeenkomst derhalve wijzigen.

Annex 5.2 bevat INDICATIEF een overzicht van locaties waar (scope-) wijzigingen kunnen gaan spelen. Omdat deze wijzigingen in verschillende stadia van besluitvorming verkeren is deze annex enkel en alleen indicatief en zeker niet bindend.

Korte omschrijving van de scope:

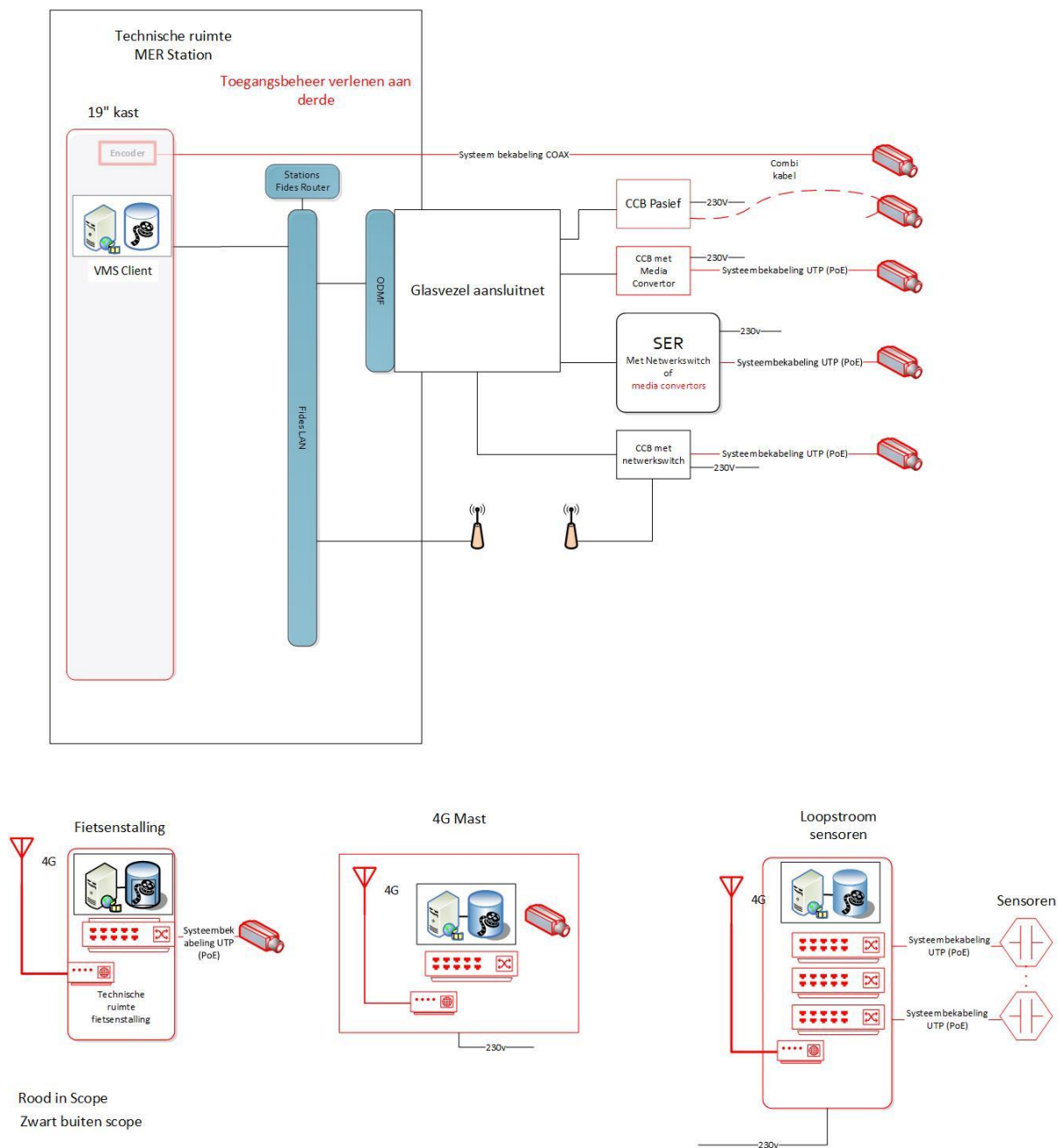
1. Het preventief en correctief onderhouden van de assets zoals benoemd in de scope (annex 5.1)
2. Bedrijfsvaardige beschikbaarheid van de camera's conform ProRail standaarden zoals benoemd in de annexen
3. In opdracht van OG projectmatige uitvoering van LCM-vervangingstrajecten.
4. Realiseren van uitbreidingen op bestaande locaties of locaties waar vooralsnog geen infraproject i.s.m. ICT uitgevoerd kan worden (o.a. op basis van 4G).
5. Beheer van lokale LAN-netwerkinfrastructuur (bv rijwielstallingen o.b.v. 4G connectiviteit) en van systeembekabeling niet vallend onder de generieke infrastructuur.
6. Op verzoek van OG projectmatig uitvoeren van mutaties, aanpassingen of maatwerk.
7. Locatie gebonden (generieke) werkzaamheden zoals serverkast onderhoud en toegangsverlening aan de system integrator.
8. Algehele installateurs werkzaamheden voor zover dat systeem gerelateerd is zoals herstel en aanleg van systeembekabeling (specifieke bekabeling van de camera installatie).

Voor al deze werkzaamheden geldt dat ON adequaat regie (incl bijbehorend voorraadbeheer) voert op zijn werkzaamheden.

2.2 Technische scope

Onderstaande afbeelding geeft schematisch de technische scope van de werkzaamheden weer. Alleen de in rood omlijnde/gekleurde onderdelen behoren tot de scope van de werkzaamheden.

Voor een tekstuele omschrijving, toelichting van deze scope zie annex 5.3.



Afbeelding: visuele weergave van de scope

3 Eisen aan de dienstverlening

De ON dient de diensten conform de in de aanbestedingstukken genoemde voorschriften en normen uit te voeren.

Dit document schrijft de omvang en inhoud van de door ON te leveren diensten voor.

De diensten bestaan uit werkzaamheden aan de installaties.

Indien de Opdrachtnemer additionele maatregelen nodig acht dan is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de kosten en gevolgen daarvan.

3.1 Regie

De ON zal zelf de regie op de te leveren diensten voeren, dat wil zeggen: het plannen, coördineren, bijsturen en controleren van deze dienstverlening.

Daarnaast dient ON op locatie de regie op zich te nemen voor de door haar te verrichten werkzaamheden. Denk aan toegangsverlening, toezicht houden en veiligheid, evt benodigde coördinatie met huisinstallateur van het station en met andere bekende partijen zoals system integrator, aankondiging/melding van werkzaamheden op locatie (bv bij NS Stations) etc.

Servicemanagement:

De ON dient een servicemanager aan te stellen. De servicemanager moet mandaat hebben aangaande besluitvorming en bijsturing. De ON richt in overleg met ProRail de volgende overlegstructuur in conform

ON verzorgt een online omgeving (bv SharePoint) waarin alle andere documentatie (over voortgang, opdrachten, financiën, aanbiedingen, rapportages etc) voor OG toegankelijk is.

Voor de te houden overleggen verzorgt ON tijdig de agenda en verslaglegging.

De uiteindelijke invulling en frequentie wordt in onderling overleg (dmv DAP) ingevuld.

De ON moet rekening houden met een hogere overleg frequentie in het eerste halfjaar bij aanvang van het contract.

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen
Projecten overleg	2-wekelijks	Voortgang lopende verzoeken
Beheeroverleg	2-wekelijks	• Kwartaal Service Level Rapportages inclusief, financiën, prognoses, prestaties, KPI-verantwoording etc. • Adviezen/ verbetervoorstellen • Veiligheid en gezondheid • Kwaliteit van dienstverlening, gewenste aanpassingen van de dienstverlening, wijzigingsverzoeken, voortgang en planning
Tactisch overleg	Halfjaarlijks	• Trends in de dienstverlening • Contractuele aangelegenheden • Ontwikkelingen in de markt

Tabel: Overlegvormen

Escalatie:

Voor beide partijen geldt dat duidelijke afspraken over escalatie vastgelegd dienen te zijn.

Interfaces dienen op twee niveaus tussen ProRail en ON in de DAP-escalatieprocedure beschreven te zijn.

De escalatie procedure dient er toe om eenduidig vastgelegd te hebben welk escalatie pad gevolgd dient te worden en wie (functie en naam) er binnen de organisatie van de wederpartij het gelijkwaardig escalatieniveau is. Het escalatieniveau dient het mandaat te hebben om het probleem op te kunnen lossen of naar een hoger niveau te escaleren. Indien één der partijen de escalatieprocedure in gang zet, volgt automatisch escalatie bij de wederpartij.

Taal:

De servicedesk- en buitendienst medewerkers van de ON dienen de Nederlandse taal machtig te zijn.

Mondelinge en schriftelijke communicatie met ProRail dient uitsluitend in de Nederlandse taal plaats te vinden.

Evt afwijkingen/uitzonderingen (bv gebruik van Engelstalige productbladen) moeten vooraf afgestemd en expliciet overeen gekomen worden.

Implementatieplan

De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van een plan van aanpak voor implementatie van de dienstverlening. Het implementatieplan, vormvrij, is onderdeel van uw inschrijving

Service Level Agreement (SLA)

De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van het Service Level Agreement (SLA) op basis van de genoemde Service Levels in dit document. Na gunning wordt de SLA in onderling overleg bepaald c.q. samengesteld.

De SLA dient binnen twee weken na definitieve gunning opgeleverd te worden.

Een onderdeel van het definitief maken van de SLA is het opstellen van de onderliggende DAP.

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op basis van de gegevens over servicelevels, rapportages, communicatie afspraken.

Na gunning worden de templates in onderling overleg bepaald c.q. samengesteld.

De DAP dient binnen twee weken na definitieve gunning opgeleverd te worden.

Een onderdeel van het definitief maken van de DAP is een werkoverleg met ProRail.

Document Financiële Afspraken (DFA)

De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van het Document Financiële afspraken (DFA) op basis van de uitgangspunten in dit document en de in het verrekenblad overeengekomen te verrekenen bedragen.

Na gunning wordt de SLA in onderling overleg bepaald c.q. samengesteld. Jaarlijks wordt de DFA bijgesteld aan de hand van de indexeringsregeling.

Voor het SLA, DAP en DFA geldt dat ze uiterlijk in december van het lopend jaar (jaar) wederom zijn opgesteld, bijgesteld voor gebruik in het daarop volgende jaar (jaar+1).

Veiligheid & Gezondheid

Het opstellen van het Veiligheid & Gezondheidsplan (V&G) Ontwerpfase (O) is de verantwoordelijkheid van ProRail. V&G-Uitvoeringsfase (U) is de verantwoordelijkheid van de ON. ON dient zich te houden aan Voorschrift Veilig Werken Trein zoals beschreven in annex 5.4.

Bij het uitvoeren van alle werkzaamheden dienen de vigerende voorschriften en procedures (toegang, huisregels, veiligheid) gehanteerd te worden zoals beschreven in annex 5.5, 5.6, 5.7 en annex 5.12.

Remote toegang t.b.v. beheer

Het is toegestaan vanaf een nader overeen te komen locatie toegang te krijgen tot de webpagina van camera's d.m.v. een beheer server op door OG gehoste hardware.

(ICT-) Security eisen zijn van toepassing voor de verbinding en de te gebruiken software.

Deze dienstverlening dient door ON zelf ingericht te worden.

Het is niet toegestaan software te installeren die continue services draaien, die impact hebben op de interne of externe bandbreedte of die externe communicatie verlangen. Denk aan monitoring services zoals Zabbix oid.

OG bewaakt zelf de camera installatie via haar video management systeem (Genetec).

3.2 Servicedesk

Omschrijving Dienst

OG of andere geautoriseerde gebruikers kunnen een storing aanmelden bij de skilled Service Desk van de ON. De procedure voor communicatie tussen OG en de servicedesk wordt na gunning in de DAP verder uitgewerkt.

ON dient een skilled Service Desk in te richten waar de CRR tijdens kantooruren (rechtstreeks dus zonder tussenkomst van een callcenter oid) meldingen kan laten registreren tbv correctief of preventief onderhoud.

ON is voor communicatie met de OG verplicht gebruik te maken van het door OG gebruikte ITSM-systeem. OG schrijft dit dus voor t.b.v. deze dienstverlening door ON.

Hiermee wordt voor ProRail de coördinatie tussen de oplospartijen (naast ON zijn dat in ieder geval de systemintegrator en de ICT Servicedesk) eenduidiger.

Het eventueel synchroniseren van meldingen in het ProRail ITSM systeem met een eigen SM-tool van de ON is voor rekening en risico van ON.

ON biedt een 7/24 servicedesk voor ProRail om zowel telefonisch als per e-mail incidenten (vanuit het ProRail ITSM systeem) en changes aan te melden waarbij geldt:

- ON reageert telefonisch én per email binnen 15 minuten op een incidentmelding door ProRail gedaan bij de servicedesk van de ON. Deze eis wordt na gunning in de DAP verder uitgewerkt;

- ON reageert telefonisch én per email binnen 15 minuten op een speedchange door ProRail gedaan bij de servicedesk van de ON. Deze eis wordt na gunning in de DAP verder uitgewerkt;

ON zorgt voor een tijdige (nagenoeg real-time) en complete registratie van ieder incident of melding in het ITSM van OG.

Deze registratie maakt een time-track over de afhandeling van de melding en de acties die uitgevoerd zijn mogelijk en is daarmee maatgevend voor het meten van de dienstverlening.

Registratie van meldingen
Conform handleiding ITSM ProRail.

Nogmaals: het ProRail ITSM tool is het centrale punt waarin alle meldingen en hun status richting OG gemeld, geregistreerd, beoordeeld, gemonitord en afgehandeld worden.

3.3 Correctief onderhoud

Omschrijving dienst

Correctief onderhoud heeft tot doel het zo snel mogelijk verhelpen van incidenten die zich bij de assets voordoen binnen de afgesproken servicelevels. Een incident is elke gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van de assets en die (mogelijk) een verstoring of afname van de beschikbaarheid van de assets betekent.

De ON is verantwoordelijk (binnen zijn verantwoordelijkheidsgebied) voor het efficiënt, effectief en binnen de vereiste servicelevels, oplossen van de door de CRR aangemelde incidenten.

Dit bestaat uit het verhelpen van functieverlies (tijdelijk functieherstel) en/of (vervolgens) het definitieve functieherstel.

Servicelevels

OG kent een zestal (A) locaties die zijn aangewezen als zogenaamde anti-terrorisme locaties. Hier gelden andere servicelevels dan voor overige stations. Het betreft de volgende stations:

- ASD (Amsterdam Centraal)
- GVC (Den Haag Centraal)
- RTD (Rotterdam Centraal)
- UT (Utrecht Centraal)
- ASB (Amsterdam Bijlmer)
- SHL (Schiphol)

De Servicedesk van de ON dient 24/7 bereikbaar te zijn.

OG bepaalt aan de hand van actuele risico afweging en/of impact de prioriteit van een melding. Indicatief dient u te denken aan de volgende situaties waarbij duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen A locaties en de overige locaties.

OG (CRR) bepaalt altijd de uiteindelijke prioriteitstelling op basis van directe of indirecte impact. De hieronder genoemde prioriteitstelling is dan ook indicatief/illustratief.

Prio	Omschrijving <u>A locaties</u>	Functiehersteltijd (FHT)
1	Volledige uitval van live beelden en/ of beeld opslag Uitval 10 of meer camera's	<4 uur
2	Gedeeltelijke uitval van live beelden en/of beeld opslag Uitval 9 of minder camera's	1 werkdag
3	Beperkte live beelden en/of beeld opslag (bijv korrelig beeld, verschoven camera etc)	2 werkdagen

Prio	Omschrijving <u>Overige locaties</u>	Functiehersteltijd (FHT)
1	Volledige uitval van live beelden en/ of beeld opslag Uitval 10 of meer camera's	<8uur
2	Gedeeltelijke uitval van live beelden en/of beeld opslag Uitval 9 of minder camera's	volgende werkdag
3	Beperkte live beelden en/of beeld opslag (bijv korrelig beeld, verschoven camera etc)	4 werkdagen

Tabel: Service Levels

FHT is reactietijd + reparatietijd inclusief eventuele reistijd en inzet 2^e lijns. Uitgezonderd die locaties waar een Buitendienststelling nodig is voor functieherstel (locaties in zone A); hierbij is FHT afhankelijk van de benodigde tijd om de buitendienststelling te verkrijgen. De Functiehersteltijd gaat in na het doorgeven van de storingsmelding door de CRR aan de ON.

Indien (tijdelijk) functieherstel door de ON is gerealiseerd zal dit door hem gemeld worden bij de CRR via het ITSM. Daarbij wordt de volgende informatie gegeven:

- Tijdstip (tijdelijk)functieherstel;
- Of er tijdelijk of definitief herstel heeft plaatsgevonden;
- Moment wanneer definitief functieherstel uitgevoerd wordt (indien nodig);
- (fotos van de) Exacte locatie storing;
- Storingsoorzaak;
- Gepleegd functieherstel;
- Restaties.

Overige Servicelevels:

Service Request		
SRQ	Functionele vraag (herrichten beelduitsneden, schoonmaken of scherpstellen toegangsverlening, toonbank vraag)	Na akkoord OG in overleg
SRQ	Zeker stellen beelden (lokale installatie)	5 werkdagen
Wijzigingen		
Klantvraag	Alle Wijzigingen	Na akkoord OG in overleg

Tabel: Overige Service Levels

Voor aantal gedane incidentmeldingen in de jaren 2021, 2022 en 2023 met hun door de CRR verlangde prioriteitstelling, zie annex 5.8.

3.4 Functieherstel

In die gevallen dat er bij een incident tijdelijk functieherstel is gerealiseerd zal door de ON definitief herstel gepland worden. Hierbij wordt de impact daarvan vooraf bepaald, eventuele beheersmaatregelen gedefinieerd en genomen, afgestemd met de CRR en na goedkeuring uitgevoerd.

Bij kabelstoringen met betrekking tot de voeding dient gemeld te worden bij NS Stations.

Storingen aan connectiviteit dient gemeld te worden bij de CRR.

Herstel van kabelstoringen betreffende camera specifieke systeem bekabeling behoort nadrukkelijk wel tot de scope.

Configuratie aanpassingen aan het video managementsysteem tbv functieherstel dient gemeld te worden via de CRR.

Bij functieherstel kunnen meerdere partijen betrokken zijn, zie par 1.5.

De regie over het functieherstel wordt uitgevoerd door de CRR.

Coördinatie over de uitvoering van haar werkzaamheden vindt plaats door de ON.

3.5 Preventief onderhoud

Het doel van preventief onderhoud is om, van de binnen scope zijnde infrastructuur, de functionaliteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid te waarborgen. En wel zodanig dat deze infrastructuur maximaal kan presteren en dat storingen, zoveel als mogelijk is, worden voorkomen.

De leverancier voert het onderhoud volledig zelfstandig uit en is verantwoordelijk voor het nemen van impact beperkende maatregelen.

3.5.1 Onderhoudsplan

De ON dient jaarlijks het preventief onderhoudsplan op te stellen op basis van onder par 3.5.4 geëiste activiteiten, uitgaande van tenminste één preventieve onderhoudsactie per camera per jaar.

Het onderhoudsplan dient binnen 1 maand na start van de werkzaamheden en de daaropvolgende jaren uiterlijk voor 1 december elk jaar voorgelegd te worden aan ProRail. Deze planning wordt door ProRail beoordeeld en uiteindelijk goedgekeurd.

Naast de voorschriften zijn de ervaringen met betrekking tot incidenten, projecten en inspecties mede een basis voor de totstandkoming van het onderhoudsplan. ON motiveert haar keuzes.

Indien tijdens de uitvoering van onderhoud of inspecties ON manco's of gebreken constateert dan dient ON het manco te herstellen. Uitgangspunt is transparantie. Geconstateerde manco's en gebreken die de functionaliteit, beschikbaarheid, betrouwbaarheid en zeker ook de veiligheid terplekke aantasten dienen direct te worden hersteld. Ook door de OG vooraf gemelde afwijkingen (zichtbare verontreinigingen, verkeerd beelduitsnede etc) moeten direct verholpen worden.

De kaders voor het onderhoudsproces zijn omschreven in annex 5.11

Verrekening van de extra kosten (bv cameravervanging bij preventieve ronde) gaat in overleg met OG. ON dient de aard van de manco's of gebreken wel aantoonbaar te maken dmv beeldmateriaal met prijsindicatie.

3.5.2 Voorschriften

De voorschriften van ProRail vormen de basis voor het uitvoeren van preventief onderhoud. Deze voorschriften zijn bindend. Het betreft hier echter minimale eisen.

Voor een overzicht van de van toepassing zijnde documenten en voorschriften zie annex 5.12.

Indien extra onderhoud nodig is, om de infrastructuur optimaal en vrij van storingen te laten presteren, dient de leverancier aan OG een advies te geven over een aanpassing in het onderhoudsplan en dit advies ook via de maandrapportage aan OG te melden.

Na acceptatie door OG mag het extra onderhoud tegen meerwerk worden uitgevoerd. Naast de voorschriften van ProRail zijn er ook algemeen geldende wettelijke voorschriften zoals bijvoorbeeld ARBO en WION. Maar ook de NEN, ETSI, ITU-T en Europese normen kunnen van toepassing zijn. Deze en de wettelijke voorschriften en aanbevelingen dienen door de leverancier te worden gevolgd en nageleefd.

3.5.3 Overige documenten

Voor het onderhoud aan de binnen scope zijnde apparatuur zijn naast de voorschriften van ProRail soms ook nog andere apparatuur gerelateerde documenten van belang. Het betreft hier documenten van bijvoorbeeld leveranciers die nodig kunnen zijn bij het uitvoeren van onderhoud en/of het maken van een onderhouds- en inspectieplan.

3.5.4 Onderhoudsactiviteiten

In deze paragraaf wordt naast het reguliere onderhoud, zoals in de voorschriften wordt vermeld, per onderwerp beschreven welke onderhoudsactiviteiten ook dienen te worden uitgevoerd.

Indien bijvoorbeeld tijdens een inspectie of gepland onderhoud situaties worden geconstateerd die de functionaliteit, veiligheid van reizigers en/of personeel, beschikbaarheid of betrouwbaarheid van de infrastructuur aantasten of kunnen aantasten dient direct tot actie te worden overgegaan, namelijk:

- Als met een kleine ingreep, correctie of herstel actie, de onwenselijke situatie kan worden hersteld dan dient de leverancier dit direct te realiseren; Voorbeeld hiervan is het vervangen van een onbruikbaar behuizingsglaasje.
- Indien niet direct herstel, of alleen tijdelijk herstel, kan plaatsvinden dient dit direct aan OG te worden gemeld en indien tijdelijk herstel mogelijk is dit direct uit te voeren;
- Wanneer een onwenselijke situatie snel kan leiden, of al heeft geleid, tot een aantasting van de functionaliteit en beschikbaarheid van de infrastructuur dient direct de CRR te worden geïnformeerd;
- Bij onwenselijke situaties van objecten die buiten scope zijn dient tevens de CRR te worden geïnformeerd. De CRR zorgt dan voor melding bij de instantie, bijvoorbeeld OBI of ICT-O CSD die het betreffende object in beheer heeft.

Alle werkzaamheden aan actieve camera apparatuur, of werkzaamheden waarbij er een risico is dat de functionaliteit, beschikbaarheid of betrouwbaarheid van de infrastructuur worden aangetast, mogen pas worden uitgevoerd nadat er een draaiboek is opgesteld dat door OG is goedgekeurd en een change is ingediend. Alle boven genoemde situaties dienen in de maandrapportage te worden vermeld waarbij voorstellen tot verbetering worden gedaan.

In Onderstaande tabel 5 is per onderwerp aangegeven welke preventief onderhoudsactiviteiten daarbij horen. Onderstaande lijst is niet uitputtend maar functioneel is aangegeven wat OG met preventief onderhoud beoogd. Uitgangspunt is dat, na onderhoud van een camera, de installatie tot aan de volgende onderhoudsronde probleemloos blijft functioneren. ON dient onderstaande activiteiten (nagenoeg real-time) te registreren, zie onder rapportage paragraaf 3.10.

ID	Items	Onderhoudsactiviteit	Resultaat
0	Veiligheid check	Beoordeling veilige bevestiging van het samenstel	Niet acuut reparabel: directe verwijdering samenstel iom OG
1	Reiniging	Reiniging dient minimaal 1x per jaar te worden uitgevoerd aan de buitenzijde en binnenzijde van de behuizing.	Streep loos, helder beeld door het glas. Schone buitenzijde van de behuizing en binnenzijde cameravenster. Evt glas van behuizing direct reinigen of vervangen.
2	Toestand van camera-unit	Het betreft hier de algehele toestand van de camera-unit, inclusief de positionering in de omgeving. Het betreft de algehele samenstelling van steun, behuizing en aansluitingen maar ook elektrische aansluitingen conform NEN1010.	Functionele eenheid tbv beeldregistratie
3	Behuizing	Controle algehele toestand, met name waterdichtheid en bevestiging.	Geschikte behuizing conform SPC00278
4	Pendel, beugel	Controle bevestiging	Veilige ophanging van de camera-unit en/of CCB. Indien onveilig en niet reparabel: direct verwijderen iom CRR (OG).
5	Aansluitingen	Controle en zo nodig herstel van de aansluitingen aan de behuizing, het tracé incl. de CCB.	Bruikbare verbinding incl. correcte dichtheid afsluitingen aan camera en CCB-zijde.
6	CCB-kast (aansluitpunt)	Controle algehele toestand, met name waterdichtheid, corrosievorming en bevestiging extern en apparatuur intern.	Geschikte CCB voor betreffende connectie ter ontsluiting camera-unit
7	Verificatie beelduitsnede en beeldinstellingen	In overleg met CRR vaststellen van gewenste beelduitsnede	Functioneel beeld tbv gebruiker.
8	Algehele toestand CCTV-kast technische ruimte	Controle conditie van de aansluitingen en (incl aarding) en ventilatie van de apparatuur kast.	Functionele kast
9	Reiniging CCTV-kast	Stof reiniging en vervanging aanwezige filters	Gereinigde kast
10	CMDB-actualisatie	Controleren en zo nodig wijzigen CMDB-gegevens	Actueel CI-item

Tabel: Onderhoudsactiviteiten

3.6 Wijzigingen/Additionele werkzaamheden op verzoek OG

Vanuit OG kunnen er wijzigingen aan de assets binnen scope worden opgedragen aan ON.

De wijzigingen kunnen betrekking hebben op het toevoegen, vervangen, verplaatsen en/of verwijderen van assets op een locatie. Voor de mutatie van de beheerscope wordt het change proces gevolgd zoals uit te werken in het DAP.

Voor mutaties van de beheerscope bestaat er vanuit ProRail geen verplichting om deze werkzaamheden uit te laten voeren door de ON.

Zo zijn er stations projecten, telecomprojecten of andere programma's die nieuwe camera's kunnen muteren.

Uiteraard wordt ON betrokken bij deze mutaties of het toevoegen van de nieuwe installaties aan de beheerscope. Dit gebeurt middels een change proces. OG zal daartoe informatie verstrekken en ook een nul ronde opdragen.

Deze nul ronde zal grote gelijkenis vertonen met een preventief onderhoudsronde (m.u.v. daadwerkelijke handelingen) en zal plaatsvinden op basis van werkelijk bestede uren op basis van afgegeven eenheidstarieven bij aanbesteding.

Voor LCM (vervangings-)trajecten zal OG de scope zoveel mogelijk in overleg met ON vaststellen en bundelen per locatie.

ON draagt zorg voor een offerte, conform de tarieven zoals vastgelegd bij aanbesteding.

Bij verplaatsingen of verwijdering van assets zal OG ernaar streven deze door ON te laten uitvoeren, echter kan zij dat niet garanderen. Werkzaamheden worden projectmatig uitgevoerd.

Deze werkzaamheden worden dan onder de contractvoorwaarden uitgevoerd, ook als een andere derde partij (uiteindelijk) in opdracht van ProRail deze opdracht verstrekt.

3.7 Problem management

Van ON wordt verwacht dat zij gedegen probleemanalyse en beheer ("problem-management") inricht.

Problem-management dient in dit kader twee doelen:

Reactief: Het groeperen en onderzoeken van terugkerende incidenten. Door de oorzaak van incidenten weg te nemen kan het aantal incidenten worden gereduceerd.

Proactief: Het voorkomen van incidenten op basis van trends, zoals het monitoren van de omroepsystemen.

Problem-management bestaat uit de volgende stappen:

Identificeren en loggen van een probleem: op basis van de trendanalyse of naar aanleiding van terugkerende incidenten registreert ON een probleem. Hierna start het onderzoek naar de relatie tussen de incidenten om een eventuele gemeenschappelijke oorzaak kunnen vinden.

- Rootcause-analyse: ON zoekt naar de achterliggende oorzaak van de terugkerende incidenten. ON constateert verbeteringen op basis van de terugkerende incidenten. Het kan voorkomen dat er meerdere rootcauses achter ogenschijnlijk één incident zitten.
- Oplossen en sluiten van een probleem: de achterliggende oorzaak wordt opgelost en het probleem wordt gesloten.

Van ON wordt verwacht dat zij de probleemanalyse en -beheer van de camera hardware en evt gerelateerde connectiviteitsoplossing verzorgt.

In het DAP worden hierover verdere afspraken gemaakt.

Probleemanalyse en -beheer van software van de camerasystemen en en firmware camera's wordt verricht door de OG. Uiteraard wordt advies van ON hierbij gevraagd.

3.8 Levering

De ON is verantwoordelijk voor het leveren van camera(-toebehoren) op verzoek van ProRail.

De inkoop van assets dient te voldoen aan de inkoopvoorwaarden en eisen zoals beschreven in deze uitvraag en zijn annexen.

ProRail kan ON verzoeken een offerte te leveren voor de aanschaf van een of meerdere assets en hun evt montage. Voor items resulterend onder de verrekenlijst vindt de verrekening conform de verrekenlijst plaats.

ON zorgt voor een gespecificeerde prijsopgave waarbij de assets voldoen aan de specificaties zoals beschreven in deze uitvraag. ProRail zorgt voor de opdracht na akkoord op de prijsopgave.

Eisen:

- ON dient offerte binnen 2 weken aan te leveren.
- ON dient een gespecificeerde offerte aan te leveren incl de verrekenlijst van reeds afgeprijsde artikelen.
- ON dient conform offerte te leveren.

3.9 Voorraadbeheer

Het is de verantwoordelijkheid van de ON om, op basis van haar ervaring in de dagelijkse praktijk, met voorraadbeheer uit te voeren tbv haar dienstverlening.

Daarbij kan gedacht worden aan benodigde aantallen maar ook aan eventuele service contracten.

ON financiert de initiële aanschaf en blijft eigenaar totdat een voorraad item werkend is opgeleverd en functioneert binnen de dienstverlening. Hierna wordt ProRail de eigenaar en volgt onderlinge afrekening van het betreffende item.

Voor materialen waarop nog garantie aanspraken gelden (overwegend camera's) voert ON deze aanspraak uit tegen netto uren.

Materialen welke nog herbruikbaar c.q. gerepareerd kunnen worden, dienen toegevoegd te worden aan de voorraad. Indien de ON van mening is dat onderdelen niet meer op voorraad gehouden hoeven te worden, dan wel niet meer voor reparatie in aanmerking komen, zal hij dit voorleggen aan de OG.

Het is aan de opdrachtgever om een besluit te nemen of onderdelen weggegooid mogen worden. De ON blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste/correcte/verantwoorde wijze van afvoer van deze materialen.

De meest gebruikte materialen zijn benoemd in de verrekenlijst, het proactieve voorraadbeheer behelst tenminste de daarin genoemde materialen.

3.10 Rapportages

Rapportages worden in samenspraak met OG nader ingevuld in de DAP en de DFA.

Maximale transparantie en tijdigheid van rapportages is van wezenlijk belang.

Maandrapportage:

Elke eerste week van de maand wordt door de ON een rapportage aan OG geleverd, de zo genoemde maandrapportage. Deze rapportage bevat verschillende aspecten van de dienstverlening. ProRail verwacht een functionele rapportage waarbij de ON verantwoording aflegt over de geleverde dienstverlening. De rapportage over de dienstverlening bevat minimaal constatering, conclusies en consultaties (advies/aanbevelingen).

Daarnaast is de rapportage een stuurmiddel voor ON en ProRail zodat de kwaliteit van dienstverlening beter wordt. ON kan zich op dit punt onderscheiden.

Onderhoudsrapportage 's:

De ON levert via een applicatie/tool de onderhoudsrapportage aan.

Het rapport per camera bevat het volgende: Locatie, cameranummer, datum, tijd, behandelaar ON, afmelding bij, bereikbaarheid camera, hoogte camera, veiligheidszone, type behuizing, fabrikant camera, type netwerk, type voeding, wijze van montage, hoe spanningsloos te maken en de geconstateerde afwijkingen.

Deze rapportage dient ook ingericht te worden voor toegangsverlening tot de technische ruimte, daarbij wordt de toegang en elke toegangsdeur gefotografeerd en is de overgangsverlening procedure beschreven.

De geconstateerde afwijkingen worden onderbouwd met foto's en een duidelijke tekstuele uitleg. De ON stelt een tool/applicatie beschikbaar waar de OH rapportage worden gedocumenteerd. ProRail krijgt hier toegang toe.

3.11 Overzicht benodigde samenwerking met derden

De CRR van ProRail coördineert/regisseert de werkzaamheden tussen de verschillende oplospartijen tav de beeldbeschikbaarheid.

Zoals aangegeven verplicht ProRail daarom oplospartijen te werken met haar eigen ITSM.

Tav de uitvoering zitten er tenminste de volgende grensvlakken van de scope naar andere oplos partijen:

- ProRail Centrale Service Desk (CSD) ivm ICT connectiviteit
- Systemintegrator VMS-systeem (momenteel Bosch Energy and Building Solutions) ivm camera configuratie, toevoegen of verwijderen van camera's aan het VMS en serverbeheer
- NS Stations, ivm uitvoering op het station en inschakeling van huisinstallateur

ON is gehouden aan constructieve samenwerking met eventuele andere oplospartijen om de ProRail doelstellingen tav camerabeschikbaarheid invulling te geven.

ON zal worden geïntroduceerd bij betreffende partijen als onderdeel van het implementatieplan.

3.12 Opleidingen

ProRail eist vakbekwaamheid van personeel van ON.

De ON is zelf verantwoordelijk voor de vakbekwaamheid van haar personeel voor het correct en efficiënt vervullen van de gevraagde dienstverlening. Dit betekent kennis en kunde op het gebied van: Installatiewerkzaamheden, gebruikte materialen en gereedschappen, netwerk, video (incl. Genetec VMS) en uiteraard veiligheid.

Door vakbekwaam personeel in te zetten beoogt en zal ON zo professioneel, effectief en efficiënt mogelijk te handelen binnen de dienstverlening.

3.13 Transitie

Aan het eind van de looptijd van de overeenkomst dient de ON de dienstverlening over te dragen aan de nieuwe dienstverlener (andere ON of ProRail).

Voor de transitie dient de ON de volgende zaken te leveren:

- Volledige medewerking om de transitie succesvol te laten verlopen;
- Garantie op de overeengekomen servicelevels tot het moment van overname van de dienstverlening door de nieuwe dienstverlener;
- Alle gegevens van de camera's en technische ruimten van de OG zoals vastgelegd in de applicatie/tool. Alle gegevens worden ook als complete download verstrekt.
- Volledige medewerking om contracten met derde partijen, die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening, over te laten nemen door de nieuwe dienstverlener of ProRail. De nieuwe dienstverlener of ProRail heeft echter geen verplichting om deze contracten over te nemen;
- Opstellen SLA, DAP en DFA
- Alle kennis over ProRail, diens processen en diens administratieve gegevens, binnen de scope van de dienstverlening, zonder meerkosten ter beschikking te stellen aan de nieuwe dienstverlener;
- Tijdige bijdrage aan het transitieplan, waarin de ON beschrijft hoe de medewerking aan de transitie verleend zal worden;
- Overdracht van de eventuele ProRail voorraad artikelen van de ON naar de nieuwe dienstverlener.

4 Financiële bepalingen

- Gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden de budgetten en tarieven jaarlijks opnieuw vastgesteld en verwerkt in een nieuw DFA.
- ProRail geeft jaarlijks een Purchase Order uit voor het uitvoeren van de werkzaamheden onder de overeenkomst, voor preventief is dat een vast bedrag gebaseerd op aangegeven scope, voor correctief onderhoud en verzoeken van beperkte omvang is dat een stelpostbedrag dat op basis van nacalculatie verrekend wordt. Overige werkzaamheden worden expliciet opgedragen.
- ON zorgt voor versiebeheer van de DFA
- De indexatie van de tarieven is op basis van de CBS-index 24-30,33 (welke de vervanger is van de CBS-index 27-35) Metaal/Elektrotechnische Industrie, CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloning.
- ProRail zal na indiening en goedkeuring van de factuur, overgaan tot betaling met in acht name van de betalingstermijn van 30 (dertig) dagen na ontvangst van de factuur.
- Prijzen, vergoedingen en alle overige in de Overeenkomst, inclusief Annexen gespecificeerde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW)
- ON rapporteert middels de maandrapportage na iedere maand de werkelijk gemaakte kosten
- Betaling geschiedt na ontvangst en goedkeuring van de factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Voor nacalculatorische kosten verstrekt OG vooraf een akkoord obv een door ON op te stellen specificatie.

5 Begrippenlijst (afkortingen)

AM	Asset Management
CCR	Centrale Regie Ruimte
CSD	Centrale Service Desk
CTOV	Camera Toezicht Openbaar Vervoer, het camerabeheerplatform obv Genetec
CV	Centrale Verdeler
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
Genetec	Video Management software pakket van ProRail
GVS	Gebruiksvoorschrift
ICT-N&H	Afdeling ICT Network & Housing
IHD	Instandhoudingsdocument
ISV	Installatievoorschrift
ITA	IT / Telecom Aannemer
ITSM	IT Service Management, het incident registratiesysteem
ITS-tekeningen	Indeling Transferruimte Stations tekeningen
KBO	Kabel Binnen Overzicht
MM	Multi Mode
OBI	Operationeel Besturingscentrum Infra
OG	Opdrachtgever (ic ProRail)
ON	Opdracht Nemer
OVS	Ontwerp Voorschrift
PGO	Prestatie Gericht Onderhoud
RH	Relais Huis
RLN	Richtlijn
RVO	Rapport van Onregelmatigheden
SAP	Systemen, Applicaties en Producten (gegevensverwerking)
SG	Stations Gebouw
SK	Straatkast
SPC	Productspecificatie
TVP	Treinvrije Periode
TVS	Tekenvoorschrift
V&G (O / U)	Veiligheid & Gezondheid (Ontwerpfase resp. Uitvoeringsfase)