

Programma van Eisen ANPR-systeem

Functionele eisen

fe-1	Het handhaafstelsel voldoet aan de volgende eisen: • Overzichtspagina (landing page) met de opstelpunt van de ANPR-camera, waarin de BOA een keuze heeft welk gebied wordt beoordeeld (zone binnenstad Steenwijk of bus- en vrachtwagenverbod Blokzijl); • Flexibele indeling mogelijk en instelbaar per camera (softwarematig). De volgende instellingen zijn per afzonderlijke camera door Opdrachtgever te in te voeren: ▪ Venstertijd waarop het gebied toegankelijk is en er niet gehandhaafd wordt. ▪ Te identificeren voertuigcategorieën: In het handhaafstelsel is het mogelijk om bepaalde voertuigcategorieën, op basis van de onderscheiden voertuigcategorieën van het RDW, per camera, automatisch te filteren en niet weer te geven op de door het stelsel automatisch te genereren overtrederslijst. ▪ Bedrijfstijden van de camera: De camera moet op (vaste terugkerende) momenten kunnen worden uitgezet. ▪ De betreffende feitcode: Binnen een voetgangersgebied is dat afhankelijk van de voertuigcategorie. ▪ Richting gevoelig: Het moet mogelijk zijn om in te stellen of uitsluitend in een bepaalde rijrichting wordt gehandhaafd (bijvoorbeeld alleen inrijdend). Handhaving op beide rijrichtingen moet ook mogelijk zijn. Daarnaast moet het mogelijk zijn om afhankelijk van de rijrichting (ingaaand of uitgaand verkeer) andere venstertijden te controleren. Dit speelt bijvoorbeeld als Steenwijk besluit inrijdend verkeer bij uitgangen altijd te handhaven. • Het handhaafstelsel ondersteunt de handhavingsstrategie die de gemeente heeft opgesteld of in de toekomst wil opstellen. Dit betreft o.a.: - Couance-afspraken beboeten (zogenaamde sanctioneringstijd), waarbij overtredingen waar op basis van de gebeurtenistijd geen actie op hoeft te worden ondernomen niet aan de BOA worden aangeboden; - Couance-afspraken rondom venstertijden; - De handhaving in twee rijrichtingen, waarbij de juiste rijrichting automatisch wordt opgenomen in de ‘reden van wetenschap’; - Afspraken over het opleggen en verzenden waarschuwingen. Bij wijzigingen moeten deze parameters door Opdrachtgever kunnen worden aangepast.
fe-2	Het handhaafstelsel bevat ten minste: • Complete BOA en handhavingsomgeving; • Exportfunctie naar de CJIB-BUBS; • Een oplossing voor het verzenden van waarschuwingenbrieven; • Archivering van overtreders (waarschuwingen en beschikkingen) volgens wettelijke termijnen, conform de eisen gesteld in de WPG; • Automatische koppeling met Nationaal Parkeer Register (NPR) voor de bevraging op ontheffingrechten; • Automatische koppeling RDW ten behoeve van gegevensverrijking voertuigen (RDW-OVI) en verzenden van waarschuwingenbrieven; • Een whitelist voor het administreren en beheren van kentekens van hulpdienstvoertuigen (en mogelijk later andere te definiëren doelgroepen). • Een volledig brondocument bij bezwaar.

fe-3	Het handhaafstelsysteem is in staat om op een vast instelbaar tijdstip (bv. 23.59 uur) nogmaals een bevraging te doen van het NPR. Bij deze 2 ^e bevraging wordt definitief vastgesteld of een geldig ontheffingsrecht is geregistreerd.
fe-4	Op de overtrederslijst is per registratie (overtreding) het volgende zichtbaar: • De datum (dag, uren, minuten, seconden) van de overtreding; • De locatie waar de overtreding begaan is (straatnaam + t.h.v. huisnr.); • Het kenteken en de landcodes van tenminste de verdragslanden van het CJIB waar het kenteken geregistreerd is; • Het betrouwbaarheidspercentage van het geïdentificeerde kenteken; • De RDW-gegevensverrijking, tenminste met het voertuigtype, merk en kleur. • Een indicatie van de gereden snelheid van het voertuig.
fe-5	Een overzicht (incl. datum) van eventueel eerder opgelegde waarschuwingen of beschikkingen voor het specifieke voertuig (historische gegevens), voor zover niet gefilterd op basis van sanctiëringstijden, wordt duidelijk weergegeven, zodat de BOA kan beslissen of een beschikking gerechtvaardigd is (i.h.k.v. het waarschuwingsbeleid en de gebeurtenistijd).
fe-6	Ingeval een kenteken op meerdere momenten als overtreder wordt aangemerkt wordt dit in de backoffice van het handhaafstelsysteem op een overzichtelijke lijst weergegeven. Bij de verwerking van overtredingen heeft de BOA de keuze om, ingeval meerdere overtredingen door eenzelfde overtreder binnen een bepaald tijdsbestek gepleegd zijn, uit de lijst met overtredingen aan te vinken welke overtreding gesanctioneerd wordt/worden. Bij het opleggen van de sanctie (waarschuwing of boete) wordt vervolgens op basis van handhaafregels bepaald of het voertuig de navolgende dagen (zgn. gebeurtenistijd) niet meer aan de BOA wordt aangeboden.
fe-7	De BOA kan bij het constateren van een hulpdienstvoertuig op een overtredersbeeld het kenteken eenvoudig toevoegen aan de whitelist.
fe-8	De Opdrachtnemer levert de mogelijkheid om de benodigde informatie (brondocument en digitale foto-opname dag- en nachtsituatie) aan te leveren bij het CVOM conform de door hun gestelde eisen.
fe-9	Uitsnede van het kenteken van de overtreder wordt in een apart kader weergegeven op de overtredersfoto.

Rapportages

fe-10	Het systeem levert actief procesinformatie, signaleringen, managementrapportages. De frequentie van deze rapporten is flexibel instelbaar. In principe maandelijks of in geval het informatie betreft noodzakelijk voor de bedrijfsvoering real time, zoals een (aankondiging van een) storingsmelding.
fe-11	Per instelbare periode aanleveren van door Opdrachtgever te definiëren standaard rapportages op basis van tabellen en grafieken: • Aantal gepasseerde voertuigen per camera-opstelpunt per uur, met daarbij onderscheid in: - Aantal passages zonder ontheffing (incl. inzicht in dag/tijdstip van de week en onderverdeling naar voertuigcategorie); - Totaal aantal passages (inclusief passages tijdens de venstertijd); - Aantal geconstateerde overtredingen dat heeft geresulteerd in een waarschuwingsbrief, dan wel een boete (export transactiemodule CJIB); - Aantal recidive overtredingen (herhaaldelijke overtredingen); - Aantal rechtmatige passages met ontheffing (per voertuigcategorie); - Aantal rechtmatige passages per voertuigcategorie (frequentietabel); - Aantal handmatig gewiste observaties, incl. opgaaf van reden;

	• Deze gegevens dienen door middel van een zelf instelbare periode opvraagbaar te zijn; • Opdrachtnemer levert op verzoek het aantal uren up- en downtime per camera-opstelpunt en de beschikbaarheid van het ANPR-systeem.
fe-12	Alle ruwe data dienen exporteerbaar te zijn naar gangbaar formaat (Excel en CSV).

Waarschuwingsbrieven

fe-13	Opdrachtgever verzendt de waarschuwingsbrieven, waarbij: - De BOA in de handhaafomgeving kan aangeven of er een waarschuwingbrief verzonden dient te worden. - De BOA na het uitvoeren van de beoordelingsronde het verzenden van de waarschuwingsbrieven kan bevestigen, waarna Opdrachtnemer zorg draagt voor verrijking met NAW-gegevens van de voertuighouder, het print- en het verzendproces.
fe-14	Opdrachtnemer geeft de garantie dat de waarschuwingsbrief binnen 8 dagen na de beoordeling door de BOA bij de overtreder wordt bezorgd.
fe-15	De waarschuwingsbrief bestaat uit één A4 (enkelzijdig bedrukt) en heeft de look- en feel van de gemeente Steenwijkerland.

Technische eisen

	ANPR-systeem
te-1	De tijdsregistratie is van cruciaal belang in handhavingsdossiers. De gehanteerde klok moet gecertificeerd zijn of met een atoomklok worden gesynchroniseerd. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van opdrachtgever aan.
te-2	Het ANPR-systeem heeft voldoende capaciteit om 10.000 voertuigen per richting per dag te scannen, te registreren en te verwerken bij voertuigsnelheden tot 100 km/uur.
te-3	De ANPR-camera dient bij tenminste 98% van de passerende motorvoertuigen de kentekens te lezen en weer te geven in de backoffice. Vervolgens dient 98% van alle gelezen kentekens, ook correct gelezen te zijn. Dit ongeacht externe factoren als weersfactoren (sneeuw, mist), netwerkproblemen etc. Extreme weersomstandigheden kunnen in zeer incidentele gevallen een acceptabele reden zijn waarom deze nauwkeurigheidseis niet wordt gehaald. Wat betreft de handhaving op brom- en snorfietsen dient 95% van de passerende kentekens te worden weergegeven in de backoffice, waarbij 95% correct gelezen moet zijn. Het ANPR-systeem rapporteert over het aantal en het percentage correct gelezen kentekens of toont dit op verzoek van opdrachtgever aan.
te-4	Deze nauwkeurigheidseis wordt beperkt tot Nederlandse kentekens en kentekens van zogeheten Verdragslanden.
te-5	Bij iedere registratie wordt aan de backoffice een betrouwbaarheidspercentage weergegeven dat een indicatie geeft van de te verwachten juistheid van het gelezen kenteken. Op basis van deze indicatie weet de BOA of van hem extra alertheid wordt verwacht bij het controleren op juistheid van het gelezen kenteken.
te-6	Het ANPR-systeem dient iedere maand tenminste 98% van de tijd probleemloos te werken. Bij uitval van systeemonderdelen van de ANPR-camera of de backoffice wordt automatisch een signaal verzonden aan de eigen serviceafdeling van de Opdrachtnemer.
te-7	De ANPR-camera biedt per voertuigpassage een registratie aan het Handhaafsysteem aan (kenteken, locatie, datum, tijd, rijrichting, snelheidsindicatie), ongeacht of een geldig ontheffingsrecht aanwezig was.

te-8	De ANPR-camera, behuizing en elektra-aansluitingen dienen molestbestendig te zijn. Ditzelfde geldt voor de door Opdrachtnemer te leveren masten, eventuele muurbevestiging met muurbeugels of mastmontage. Zowel de behuizing van de ANPR-camera als de cameramast en beugels dienen door Opdrachtnemer te worden geleverd in een door Opdrachtgever te bepalen RAL-kleur.
te-9	De ANPR-camera voldoet aan de volgende eisen: • Kan kentekengegevens ‘kant-en-klaar’ doorzetten naar het handhaafstelsel; • Kentekenherkenning engine aan boord van de camera; • TC/IP-communicatie; • Software updates via web interface; • Gegarandeerde dag en nacht werking, waarbij de kwaliteit van het beeldmateriaal de goedkeuring ontvangt van het parket CVOM; • Alle kentekens van de verdragslanden van het CJIB moeten gelezen en verwerkt kunnen worden; • Camera en handhaafstelsel vormen een geïntegreerde en beveiligde eenheid.
te-10	Bij eventuele uitval van de verbinding tussen ANPR-camera en het handhaafstelsel, dient de ANPR-camera de gelezen kentekens met bijbehorende data, zoals tijdstip van passering, minimaal 8 uur te bufferen en aan te bieden op het moment dat de verbinding hersteld is.
Beveiliging en privacy	
te-11	Het handhaafstelsel wordt als SaaS-oplossing afgenomen. De SaaS hosting is zodanig georganiseerd dat gegevens niet door derden ongeautoriseerd kunnen worden ingezien en/of gemanipuleerd.
te-12	Het handhaafstelsel ondersteunt Azure AD voor identificatie en authenticatie van gebruikers van het stelsel. Hierbij wordt rekening gehouden met de verschillende rollen van gebruikers, bijvoorbeeld via een aanlogportal waarin de gebruiker zelf kan kiezen met welke rol hij wil inloggen.
te-13	Toegang tot data/informatie is ingericht met autorisaties die zijn gebaseerd op rollen en functiescheiding RBAC (Role Based Access Control). Individuen worden niet rechtstreeks geautoriseerd in informatiesystemen, maar krijgen uitsluitend rechten door een vorm van groepslidmaatschap, op basis van de rol die ze hebben binnen een organisatie of bedrijfsproces. Ook de permissies op objecten/functies in informatiesystemen worden gegroepeerd in rollen.
te-14	Het handhaafstelsel biedt de mogelijkheid om verschillende gebruikersgroepen en rollen te definiëren. Autorisatie voor minimaal tien rollen dienen in een autorisatiematrix verwerkt te kunnen worden. Voorbeeld: - Teamleider: Aanpassen camera-instellingen backoffice, gebruikers blokkeren, etc. - Functioneer beheer: Aanmaken, blokkeren en verwijderen gebruikers. - BOA: Handhaven en bonnen maken.
te-15	Logbestanden van gebeurtenissen die gebruiksactiviteiten, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen registreren, behoren te worden gemaakt, bewaard en regelmatig te worden beoordeeld. Een logregel bevat minimaal: a. de gebeurtenis; b. de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; c. het gebruikte apparaat; d. het resultaat van de handeling; e. datum en tijdstip van de gebeurtenis

	Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
te-16	Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren te worden beschermd tegen vervalsing en onbevoegde toegang. - Er is een overzicht van logbestanden die worden gegenereerd; - Ten behoeve van loganalyse is op basis van een expliciete risicoafweging de bewaarperiode van de logging bepaald. Binnen deze periode is de beschikbaarheid van de loginformatie gewaarborgd. - Er is een (onafhankelijk) interne audit procedure die minimaal halfjaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden. - Oneigenlijk wijzigingen of verwijderen van loggegevens of pogingen daartoe worden zo snel mogelijk gemeld als beveiligingsincident via de procedure informatiebeveiligingsincidenten zoals opgenomen in hoofdstuk 16 van de BIO.
te-17	De data in de database van de testomgeving moet fictieve of geanonimiseerde gegevens bevatten.
te-18	De Opdrachtnemer stelt voor de software een gescheiden ontwikkel/acceptatie en productie omgeving (OAP) beschikbaar.
te-19	Onderliggende software wordt structureel of op verzoek voorzien van beveiligingspatches conform gemaakte afspraken in de SLA.
te-20	De Opdrachtnemer legt zelf verantwoording af aan de gemeente over de invulling van de informatiebeveiligingsmaatregelen, als van toepassing conform de BIO via periodieke rapportages. De rapportage periode wordt afgestemd met de opdrachtgever. Wanneer dat is vereist, gebeurt dit via certificeringsdocumenten en/of rapportages opgesteld door een auditor.
te-21	Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Opdrachtnemer voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Opdrachtnemer verplicht zijn medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever.
te-22	De omgeving is voorzien van encryptie op plekken waar de gegevens worden getransporteerd en opgeslagen. De gebruikte encryptiemethode moet voldoen zoals beschreven in het forum standaardisatie.
te-23	Om te voldoen aan de eisen gesteld in de bijgevoegde verwerkersovereenkomst dient het handhaafstelsel gegevens (kentekens en beeldmateriaal) van voertuigpassages die geen overtreding hebben begaan, op een vrij in te stellen tijdstip (i.c. 72 uur), automatisch uit het systeem te wissen.
te-24	Bij de bewaartermijn van overtreders wordt de wettelijke termijnen in acht genomen.
te-25	Het handhaafstelsel controleert aantoonbaar de volledigheid en de integriteit van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen of verstuurd.
te-26	Het handhaafstelsel waarborgt de integriteit en volledigheid van de gegevens en transacties bij het beëindigen of (ongewild) afbreken van gebruikerssessies.
te-27	Herkenbare gezichten van personen, dan wel andere persoonsgegevens die geen relatie hebben met de geconstateerde overtreding (b.v. kentekens andere voertuigen), die op de overtredersfoto's voorkomen dienen voorafgaand of direct na de verwerking door de BOA automatisch te worden geblurd en opgeslagen.
te-28	Als op de overtredersfoto een woning of pand zichtbaar is en de kans bestaat dat in de woning/pand naar binnen gekeken kan worden, wordt de woning of pand automatisch op de overtredersfoto's verwijderd.
	SaaS-oplossing
te-29	De Opdrachtgever blijft eigenaar van de data.

	De Opdrachtnemer verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid bij beëindiging van de Overeenkomst(en) – op welke grond dan ook – op eerste verzoek van Opdrachtgever: - Gebruiksrechten op de programmatuur of soortgelijke programmatuur te verstrekken die Opdrachtgever in staat (blijven) stellen de met de Programmatuur opgeslagen gegevens te blijven raadplegen; en; - Een beperkte vorm van onderhoud te (blijven) verlenen op deze Programmatuur (namelijk binnen de kaders van de in het vorige lid bedoelde beperkte functionaliteit). De duur en kosten voor de in het vorige lid bedoelde gebruiksrechten en het daarmee samenhangende onderhoud zullen in onderling overleg worden vastgesteld, met dien verstande dat: - De Gebruiksrechten en het daarmee samenhangende onderhoud ten minste een zodanige duur kunnen hebben dat Opdrachtgever aan de wettelijke administratieplichten (conform eisen CVOM) kan voldoen; - De kosten voor de beperkte gebruiksrechten en het beperkte onderhoud in redelijke verhouding staan tot de oorspronkelijke kosten voor de gehele ICT Prestatie (naar rato van de verminderde functionaliteit).
te-30	Bij Opdrachtnemer is een Servicedesk ingericht die zich bezighoudt met de afhandeling, registratie en bewaking van incidenten en wijzigingsverzoeken van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft applicatiespecialisten die getraind zijn en zullen blijven in de applicatie, zodat zij incidenten en wijzigingsverzoeken kunnen afhandelen.
te-31	Na oplevering levert Opdrachtnemer een releaseplanning. Jaarlijks wordt deze door Opdrachtnemer geactualiseerd en aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
te-32	Bij elke release, service pack, patch, wordt een releasenote uitgebracht met de belangrijkste wijzigingen. De releasenotes bevatten tevens een beschrijving van: • De impact op de organisatie, gebruikers en omringende techniek. • De veranderingen en consequenties voor het handhavingsproces (incl. rapportages) van Opdrachtgever.
te-33	Het informatiesysteem biedt een goede performance gedurende de looptijd van het contract. Onder een goede performance verstaan wij onder andere: Opstarten applicatie <10 seconden Gegevensveldwisseling < 1 seconde Schermwisseling < 2 seconde
te-34	De backoffice applicatie controleert tijdens het invoeren van velden op toegestane schrijfwijze en verplichte informatie. De backoffice applicatie kan alle (lees)tekens die bij genoemde kentekens voor kunnen komen correct, weergeven en verwerken.
te-35	Voor de registratie en afmelden van gebruikers dient een formele registratie- en afmeldingsprocedure te worden geïmplementeerd om toewijzing van toegangsrechten mogelijk te maken. - Er is een sluitende formele registratie- en afmeldprocedure voor het beheren van gebruikersidentificaties; - Het gebruiken van groepsaccounts is niet toegestaan, tenzij dit wordt gemotiveerd en vastgelegd door de proceseigenaar;
te-36	Onderhoudswerkzaamheden aan het systeem die vereisen dat het systeem tijdelijk op non-actief staat, worden in overleg met de Opdrachtgever uitgevoerd.
te-37	De SaaS omgeving zijn volledig webbased zonder dat er eisen gesteld mogen worden aan browsertypen, versies en bijvoorbeeld plugins.
te-38	De applicatie maakt gebruik van algemeen geaccepteerde bestandsformaten en dus geen eigen bestandsformaten. Zie https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht
te-39	Backup en restore beleid en uitwijkvoorzieningen, inclusief RTO/RPO termijnen.

te-40	Voor de uitvoering van de overeenkomst stellen wij persoonsgegevens beschikbaar aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de verstrekte persoonsgegevens namens ons. Dit betekent dat er sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) en een verwerker (de opdrachtnemer) als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De afspraken m.b.t. de verwerking van de persoonsgegevens worden vastgelegd in een separate verwerkersovereenkomst en de hoofdovereenkomst.
te-41	Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen op de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG.
te-42	Als na het bekendmaken van het voornemen tot gunning blijkt dat de maatregelen die beoogd opdrachtnemer heeft genomen om de persoonsgegevens te beveiligen niet voldoen aan artikel 32 AVG, dan hebben wij het recht om – zonder nieuwe aanbesteding - de opdracht te gunnen aan de inschrijver die als eerst volgende is geëindigd in de beoordelingsprocedure.
Installatie	
te-43	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de aansluiting en inbedrijfstelling (o.a. correct uitrichten) van de camera's en inrichten van het backoffice systeem. Opdrachtnemer heeft hierbij ook een afstemmingsplicht.
te-44	Ten aanzien van de locatie voor de plaatsing van de camera adviseert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient akkoord te geven op de aangewezen locaties. De juiste positionering en uitrichting van de camera voor optimale werking is verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer
te-45	Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van voeding aan de voet van de nieuw te plaatsen cameramasten door Opdrachtnemer, bestaande mast of muurbevestiging. Opdrachtnemer levert en plaatst de cameramasten en bevestigt de camera's aan de mast, levert en bevestigt de inklimbeveiliging en zorgt voor aansluiting van de camera's op het stroomnet. De bevestigingsbeugels voor de camera's en de inklimbeveiliging zijn gespoten in een nader te bepalen RAL-kleur.
te-46	Voor de montage van een camera aan een bestaand (licht)mast gelden de volgende eisen: • De (licht)mast is sterk genoeg en geschikt. • Er kan geen (verkeers) onveilige situatie ontstaat. • De camera mag op geen enkele wijze de functie van de (licht)mast beïnvloeden of voorkomen. Zoals Elektromagnetisch storen, schaduwvorming, ontnemen van zicht (sensoren). • De (licht)mast en luikje blijven ten alle tijden bereikbaar voor storingsonderhoud. • Montage bedrijf is gekwalificeerd om de montage uit te voeren (elektrotechnisch) • Montage bedrijf is op de hoogte van de te nemen verkeersmaatregelen. • Indien de camera op een bestaande mast gemonteerd wordt geldt ter voorkoming van galvanische corrosie en/of beschadiging van de lak dat er tussen de mast en het bevestigingsmateriaal van de externe items een isolatielaag of ring aangebracht worden (kwaliteit: Neopreenrubber type HPC 2 mm (lichtbelasting), te leveren door Opdrachtnemer.
te-47	Bij de installatie en het correctief onderhoud van de camera is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verkeersmaatregelen. Installatie- en onderhoudswerkzaamheden worden zo uitgevoerd dat de doorgang voor overig verkeer niet beperkt wordt.

Personele eisen

pe-1	Opdrachtnemer zorgt dat hij gedurende de looptijd van de Overeenkomst vakbekwaam personeel in dienst heeft en houdt.
pe-2	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die gedurende de looptijd van de Overeenkomst communiceren met Opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal.

Uitvoeringseisen

ue-1	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon (en vervanger) aan voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever wijst ook een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.
ue-2	De Opdrachtnemer volgt onderstaande planning van de Opdrachtgever: ▪ Stroomaansluitingen op locatie (nabij de voet van de te plaatsen (camera)mast zijn eind 2024 gereed. ▪ De camera's dienen uiterlijk in de 2^e week van januari 2025 te zijn geplaatst. ▪ De testfase van camera's en handhaafapplicatie vindt plaats in de 3^e week januari 2024, of zoveel eerder als mogelijk. ▪ De ANPR-handhaving start in de 4^e week (20 januari 2025) middels de waarschuwingsperiode.
ue-3	Opdrachtnemer evalueert in het eerste jaar per <i>6 maanden</i> met de Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Daarna vindt <i>jaarlijks</i> minimaal vier maanden voor afloop van ieder contractjaar overleg plaats. De onderwerpen worden in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald.
ue-4	De handhaafoplossing bestaat uit softwarecomponenten die op afstand kunnen worden bewaakt en worden beheerd en remote kunnen worden onderhouden.
ue-5	Opdrachtnemer verzorgt het all-in onderhoud (preventief en correctief) van de geleverde handhaafoplossing, systemen en (data)verbindingen, voor de periode van de overeenkomst, te starten na oplevering en acceptatie van de geleverde handhaafoplossing.
ue-6	Van acceptatie van de geleverde handhaafoplossing is sprake op het moment dat Opdrachtnemer met de camera's daadwerkelijk kan handhaven. Daarvan is sprake als: - Op tenminste 9 van de 10 camera's komen beelden van overtreders binnen; - De koppelingen met de RDW (OVI) en het NPR zijn tot stand gebracht en functioneren feilloos; - Het proces met het geautomatiseerd verzenden van waarschuwingsbrieven door Opdrachtnemer is ingeregeld en functioneert; - De rollen en rechtenstructuur is ingeregeld en de beelden van overtreders door de BOA kunnen worden verwerkt tot waarschuwing of beschikking.
ue-7	Opdrachtnemer heeft een servicedesk die zorgt voor het verlenen van assistentie, hulp en advies bij gebreken, alsmede het adviseren over het gebruik en het functioneren van de handhaafoplossing in de volle omvang. Deze servicedesk is minimaal tijdens kantooruren bereikbaar voor Opdrachtgever.
ue-8	De Opdrachtnemer draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor een servicedesk en technische ondersteuning op afstand. • De Opdrachtnemer levert technische ondersteuning door gekwalificeerd en opgeleid personeel ten aanzien van de onder de overeenkomst vallende installaties; • De Opdrachtnemer houdt actuele documentatie ter beschikking met betrekking tot de onder de overeenkomst vallende installaties; • De Opdrachtnemer verzamelt op afstand informatie en stelt diagnoses inzake storingen en klachten met betrekking tot de onder de overeenkomst vallende installaties; • De Opdrachtnemer lost, binnen de technische mogelijkheden, op afstand storingen en klachten op. • De Opdrachtnemer houdt voldoende gekwalificeerd en deskundig personeel beschikbaar om, na een melding, online en/of ter plaatse klachten en storingen te verhelpen; • De Opdrachtnemer houdt voldoende reserve-onderdelen op voorraad om, in geval van storingen, reparaties uit te kunnen voeren en de dienstverlening niet in gevaar te

	laten komen. • Naast de servicedesk zet de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen voldoende gekwalificeerde technische specialisten in om meer complexe problemen en storingen voor de Opdrachtgever binnen de kortst mogelijke tijd op te lossen.
ue-9	Op verzoeken om (technische) ondersteuning wordt binnen 8 uur, dan wel op de eerstvolgende werkdag, gemeld wanneer en hoe deze vraag wordt afgehandeld. De Opdrachtnemer zorgt op een adequate wijze voor het verhelpen van het probleem, uiterlijk binnen 24 uur na uitval van (één van) de systeemonderdelen.
ue-10	Correctief onderhoud vindt plaats op basis van een (storings-)melding door het systeem zelf, door de Opdrachtgever of door de Opdrachtnemer. Onder correctief onderhoud wordt verstaan: • Het ter plaatse verzamelen van informatie en het stellen van diagnoses inzake storingen en klachten; • Het ter plaatse oplossen van storingen en verlenen van service.
ue-11	Halfjaarlijks rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever: • Het aantal gemelde storingen, de aard van deze storingen en de status van afhandeling; • Een analyse van voorgekomen storingen; • Rapporteren over de KPI's in TE-3 en TE-6; • Opdrachtnemer doet verbetervoorstellen.
ue-12	Alle beschikbare software en security updates en upgrades dienen, tot aan het eind van de overeengekomen overeenkomst, zonder extra kosten en in overleg met de Opdrachtgever te worden geïnstalleerd. Hiertoe dient Opdrachtnemer bij iedere update vooraf contact op te nemen met Opdrachtgever. Voor einde onderhoudsperiode dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever bevestiging te vragen voor alle nog niet geïnstalleerde updates. Zonder deze bevestiging blijft de verplichting tot het installeren van deze updates, zonder extra kosten, bestaan.