



Vraagspecificatie Algemeen

Integrator Bedienketen



Publicatiedatum:	28-1-2026
Status:	Definitief
Zaaknummer:	31212454

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel van dit document	3
2	Scope	4
2.1	Bouwblokken.....	4
2.2	Scope in aantallen	5
2.2.1	Startscope	5
2.2.2	Scope op afroep.....	8
2.3	Opties	8
2.3.1	Monitoring.....	8
2.3.2	Zelfstandig hulppersoon (ZHP).....	9
2.3.3	Wijziging in Bouwblokken en Service Providers	9
3	Werkzaamheden	10
3.1	Inleiding	10
3.2	Transitiefase	10
3.2.1	Transitie	10
3.3	Uitvoeringsfase.....	11
3.3.1	Diensten voor Leveringen.....	11
3.3.2	Diensten voor Beheer en Onderhoud	12
3.3.3	Diensten voor Beheer Lokale Serverruimte.....	13
3.3.4	Aanverwante dienstverlening.....	13
3.3.5	Governance.....	14
3.4	Retransitiefase	15
4	Begrippen en afkortingen	16
4.1	Begrippenlijst	16
4.2	Afkortingenlijst	16

1 Inleiding

1.1 Doel van dit document

Deze Vraagspecificatie Algemeen beschrijft de producten en diensten die onderdeel zijn van de Opdracht. Zowel in kwalitatieve zin (welke) als in kwantitatieve zin (hoeveelheden). De producten en diensten zijn onderverdeeld in werkpakketten die ieder afzonderlijk afroepbaar zijn. Tevens wordt er een koppeling gemaakt tussen producten en diensten en prijsitems. De Vraagspecificatie Algemeen moet gezien worden als een kerndocument waarin naar andere documenten wordt verwezen.

De relatie met de Vraagspecificatie Eisen is dat de Vraagspecificatie Algemeen beschrijft welke producten en diensten onderdeel uitmaken van de Overeenkomst en dat de Vraagspecificatie Eisen beschrijft aan welke eisen deze producten en diensten moeten voldoen.

Dit document Vraagspecificatie Algemeen, hierna te noemen VSA, is naast de Vraagspecificatie Eisen, hierna te noemen VSE onlosmakelijk onderdeel van de contractdocumenten.

2 Scope

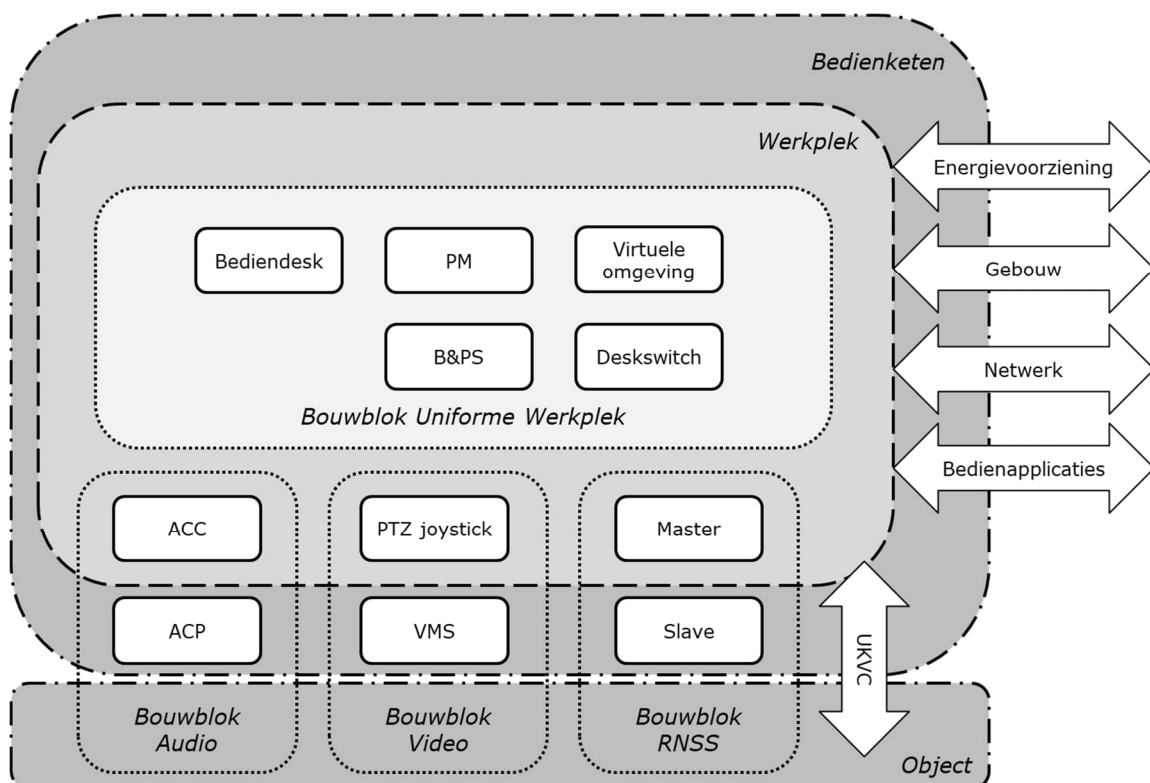
2.1 Bouwblokken

RWS levert en onderhoudt diverse Bouwblokken ten behoeve van bediening en bewaking van het areaal. Deze Werkplekken staan in Bediencentrales en soms lokaal op objecten (tunnels, bruggen en sluizen) en op testlocaties. Vanaf de Werkplek worden diverse taken uitgevoerd door het bedienend personeel van RWS. Bediening van objecten is er daar één van.

Op de Werkplek komen de verschillende Bouwblokken samen. De Werkplek bestaat uit het Bouwblok Uniforme Werkplek samen met de Werkplek gebonden delen van de andere Bouwblokken. Samen met centrale bediensystemen vormt de Werkplek de Bedienketen. De andere delen van de Bouwblokken zijn object gebonden, denk aan camera's en intercomposten. Onderstaande afbeelding geeft die samenhang van Bouwblokken weer in de context van de Werkplek.

De Bouwblokken worden geleverd en beheerd door Service Providers. De Integrator bedienketen:

- Is zelf Service Provider van de Uniforme Werkplek en maakt gebruik van componenten van andere Service Providers.
- Is daarnaast de Opdrachtnemer die zorgt dat de Werkplek in de Bedienketen werkt.
- Levert en configureert de Uniforme Werkplek, coördineert en beheert het samenstel van de Bouwblokken in de Bedienketen en beheert de raakvlakken van de Werkplek in de Bedienketen.



Figuur 1: schematische weergave context Bedienketen

Het Bouwblok Uniforme Werkplek bestaat uit de componenten:

- Bediendesk (fysiek bureau) inclusief ruimte voor technische componenten;
- Bediening en presentatiesysteem (B&PS);
- ProcesManager software;
- Virtuele omgeving;
- Hosting platform;
- Deskswitch.

Het Bouwblok Uniforme Werkplek heeft de volgende raakvlakken/interfaces:

- Uniform Koppelvlak Verkeerscentrale (UKVC);
- Bouwblok Audio (BBA);
- Bouwblok Video (BBV);
- Bouwblok Routeerbare Noodstop Systeem (RNSS);
- Bedienapplicaties;
- Benodigde aansluitingen zoals voeding, netwerk, et cetera.

NB: Daar waar nog geen Bouwblokken zijn toegepast, bestaan voorlopers met gelijkwaardige functie in de Bedienketen zoals Multifunctioneel Aanraak Paneel (MAP) van het merk AMX (MAP/AMX), Heijmans Object Manager (HOM), Video Detectie Systeem (VDS) en Noodstop.

De componenten van de Uniforme Werkplek en andere Bouwblokken staan in principe op afstand in een Serverruimte opgesteld. De bediendesk van de Werkplek bevat beperkte ruimte voor kleine IT componenten die niet op afstand kunnen staan, denk aan converters en extenders. Waar in VSA en VSE gesproken wordt over technische ruimtes, worden zowel de lokale Serverruimtes bedoeld, als ook de technische ruimte in de bediendesk.

Voor Audio, Video en RNSS is er één Service Provider per Bouwblok. Voor de Uniforme Werkplek zijn er zes (6) Leveranciers die elk een component van de Uniforme Werkplek leveren, wat samengesteld het Bouwblok Uniforme Werkplek oplevert.

Daarnaast bestaan er leveranciers voor de meer generieke zaken zoals communicatie netwerken, kantoorautomatisering en gebouw gebonden voorzieningen, waar de Integrator Bedienketen ook mee af moet stemmen.

2.2 Scope in aantallen

De scope van deze Overeenkomst bestaat uit:

- De startscope (wordt opgedragen met de ondertekening van de Overeenkomst);
- De scope op afroep (wordt 'afgeroepen' en met nadere opdrachten opgedragen).

2.2.1 Startscope

De startscope bestaat uit de werkzaamheden (werkpakketten) met betrekking tot:

- De Transitie activiteiten inclusief de activiteiten die door de latende integrator worden overgedragen:
 - o Leveringen die nog in de leverfase zitten tijdens de transitiefase (zie tabel 1);
 - o De huidige in beheer zijnde Werkplekken en Bedienketens (zie tabel 2 en tabel 3 voor locaties en tabel 6 en tabel 7 voor kentallen over de huidige in beheer zijnde Werkplekken en Bedienketens);
 - o De huidige in beheer zijnde Lokale Serverruimtes (zie tabel 4 en tabel 8).
- Zekere Leveringen inclusief Beheer en Onderhoud die Opdrachtgever nog niet opgestart heeft (zie tabel 5);
- Retransitie.

Bedienketens in de leverfase	UW	BBA *	MAP	BBV	RNSS
Leveringen					
Noordtunnel (integratie VCZWN)	2	2		2	
Kaagbruggen (lokaal)	1	1		1	
Merwedebrug (integratie VCZWN)	1	1		1	1
Den Oever (lokaal)	2	2		2	1
Papendrechtsebrug (integratie VCZWN)	1	1		1	1
Maasbracht testomgeving	3	3		1	1
LCM projecten (projectmanagement RWS)					
LCM Wolfheze (implementatie BBA VCNON)		9			
LCM Utrecht (implementatie BBA VCMN)		9			
LCM alle Verkeerscentrales (implementatie BBV)				5	

Tabel 1: Bedienketens in de leverfase over te dragen in transitiefase

* Aantallen ACCs

Bedienketens in beheer	UW	BBA *		BBV	RNSS
Verkeerscentrales					
RWS CIV Delft - Testcentrum CIVVV	4	2		1	1
RWS MN Verkeerscentrale VCMN/NL Utrecht (Verkeerscentrale (landelijk))	18	10 (VCNL)		1 (VCNL)	
RWS NON Verkeerscentrale VCNON Wolfheze	9				
RWS WNN Verkeerscentrale VCNWN Velsen-Zuid	14				
RWS WNZ Verkeerscentrale VCZWN Rhooon	20	4		1	1
RWS ZN Verkeerscentrale VCZN Helmond en MKO	25				
Wegverkeer tunnels					
RWS WNZ 1e Heinenoordtunnel	1			1	
RWS WNN Gaasperdammertunnel	1				
RWS WNZ Rottemerentunnel	1				
RWS WNZ Blankenburgverbinding	1**				

Tabel 2: Bedienketens in beheer

* Aantallen ACCs

** Dit betreft een UW light

MAP / AMX beheer	MAP / AMX	Tunnels / bruggen aangesloten met MAP / AMX componenten	Tunnels / bruggen met lokale Werkplek waar MAP / AMX draait
VC Zuid-West Nederland (VCZWN)	16	24	1 1e Heinenoordtunnel 1 Ketheltunnel 1 Rottemerentunnel
VC Noord-Oost Nederland (VCNON) *	9	1	1 Salland Twente Tunnel
VC Noord-West Nederland (VCNWN)	14	7	1 Velsertunnel 1 Gaasperdammertunnel
VC Midden Nederland (VCMN) *	8	1	
VC Zuid Nederland (VCZN) en MKO	12	3	2 Koning Willem Alexander tunnel

Tabel 3: MAP/AMX met aantal aangesloten tunnels per VC

* verwachting is dat bij VCNON en VCMN bij start uitvoeringsfase de MAP/AMX keten reeds is vervangen door een Bouwblok audio.

Lokale serverruimtes
VC Zuid-West Nederland (VCZWN)
VC Noord-Oost Nederland (VCNON)
VC Noord-West Nederland (VCNWN)
VC Midden Nederland /Nederland (VCMN/NL) (Opdrachtgever ziet dit als één centrale)
VC Zuid Nederland (VCZN)

Tabel 4: Lokale serverruimtes

Nog te starten Leveringen	UW	BBA *	BBV	RNSS
Maasbracht 2 (tijdelijke centrale)	23	23	2	5
Drechtunnel (integratie VCZWN)	2	2	2	
Sytwendetunnels (integratie VCZWN)	1	1	1	
Beneluxtunnel (integratie VCZWN)	1	1	1	
Tweede Heinenoordtunnel (integratie VCZWN)	1	1	1	
Zuidasdok (integratie VCNWN)	1	1	1	

Tabel 5: Aantal Leveringen die zeker zijn, maar nog niet in de transitiefase meegenomen hoeven te worden.

Kentallen Incident Management per jaar	Opdrachtnemer	Service Provider
Incidenten in de Bedienketen, waarvan:		
On site support: Toegang (binnen kantoortijden)	200	
On site support: Toegang (buiten kantoortijden)	100	
On site support: Voorraadbeheer	100	
Remote opgelost door Service Provider		700
Waarvan analyse en coördinatie van incidenten	200	
Waarvan Major Incidents	12	
On site support: MAP/AMX Waarvan 15% buiten kantoortijden	500	

Tabel 6: Kentallen met betrekking tot Incident Management gebaseerd op historische data, omvang tabel 2.

Kentallen Beheer & Onderhoud per jaar	Opdrachtnemer	Service Provider
Releases Bedienketen (tijdens werkdagen 10:00-15:00)	200	
Problems in de Bedienketen	25	

Tabel 7: Kentallen met betrekking tot Beheer & Onderhoud gebaseerd op historische data, omvang tabel 2.

Toegangsverlening per jaar	Opdrachtnemer	Service Provider
Toegangsverzoeken (tijdens werkdagen 10:00-15:00), buiten incidenten en releases Bedienketen	100	

Tabel 8: Kentallen met betrekking tot toegangsverzoeken gebaseerd op historische data, omvang tabel 4.

2.2.2 Scope op afroep

De scope op afroep bestaat verder uit werkzaamheden (werkpakketten) waarvan nog niet bekend is wanneer, op welke locatie en in welke hoeveelheden die worden afgenomen. Voor deze werkzaamheden wordt veelal een offerte aangevraagd en vindt nadere opdrachtverlening plaats. Dit betreft:

- Leveringen die op moment van aangaan van de Overeenkomst nog onzeker zijn (type 1, zie VSE H7.2.1). RWS heeft een forecast opgesteld waarin de vernieuwingsprojecten over een periode van 10 jaar zijn weergegeven. Afhankelijk van toekenning budgetten, prioritering en politieke keuzes, zullen deze nieuwe projecten inclusief het Beheer en Onderhoud met een nadere opdracht opgedragen worden. Het kan hier gaan om diverse soorten objecten in zowel het verkeers- als scheepvaartverkeersmanagement. Dit beperkt zich niet tot alleen tunnels, bruggen, sluizen en Bediencentrales maar kunnen ook zijn gemalen en spuien. Op dit moment betreft deze forecast het opleveren van naar inschatting 175 Werkplekken op ongeveer 58 locaties.
- Beheer en onderhoud van Bedienketens waarvan het Beheer en Onderhoud nu nog elders is belegd (zie tabel 9).
- Aanverwante dienstverlening:
 - o Leveringen in het kader van lifecycle management (LCM) (type 2, zie VSE H7.2.1).
Indicatie: Server hardware heeft een levensduur van 7 jaar en monitoren en aanraakpanelen 4-5 jaar;
 - o Overig.

Aankomend Beheer & Onderhoud	UW	BBA	MAP	BBV	RNSS
Wegverkeer					
Stadsbaantunnel (lopende inbeheername)	1	1	1		
Koning Willem Alexandertunnel (lopende inbeheername)	2		2		
Zuidersluis (lopende inbeheername)	4				
Salland Twente tunnel (lopende inbeheername)	1	1		1	
Scheepvaartverkeer					
Beheer RWS ZH Volkeraksluizen (Dienstkring Haringvliet - Centrale Bediening)	1				1
Beheer RWS ZH Haringvlietbrug	1				
Beheer RWS ZH Spijkenisserbrug	2	1		1	
Beheer RWS ON Bediencentrale Eefde (Bediencentrale sluiscomplex)	4				1
Beheer RWS ON Sluis Delden	1				1
Beheer RWS ON Sluis Hengelo	1				1
Totaal	10	1		1	4

Tabel 9: Beheer en onderhoud van Bedienketens waarvan het Beheer en Onderhoud nu nog elders is belegd.

2.3 Opties

De opties bestaan uit onderstaande mogelijke wijzigingen. Als Opdrachtgever een optie wil lichten zal zij hiervoor een offerte opvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een offerte opstellen met inachtneming van de prijzen en tarieven in de Overeenkomst. Na overeenstemming over de offerte zal Opdrachtgever deze nader opdragen.

2.3.1 Monitoring

Op dit moment vraagt Opdrachtgever van de Opdrachtnemer geen actieve bijdrage aan de inrichting van monitoring tooling. De Opdrachtnemer wordt uitsluitend geacht adequaat te reageren op incidenten die voortvloeien uit signalen of meldingen afkomstig van de bestaande monitoringvoorzieningen van Opdrachtgever.

De Opdrachtgever is echter bezig met de verdere professionalisering van de monitoring op de Bedienketen. Een geïntegreerde benadering waarbij de prestaties, beschikbaarheid en afhankelijkheden binnen de gehele Bedienketen inzichtelijk worden gemaakt. Deze ontwikkeling bevindt zich momenteel in de opbouwfase.

Naar verwachting zal de introductie van ketenmonitoring in de toekomst leiden tot aanpassingen in de verantwoordelijkheden en taken binnen de dienstverlening rondom monitoring. Afhankelijk van de mate waarin ketenmonitoring wordt uitgerold en geborgd binnen de organisatie, kan de contractscope hierdoor wijzigen.

Afhankelijk van de wijziging zal er in overleg worden getreden en de Overeenkomst worden aangepast indien nodig dan wel een éénmalige opdracht verstrekt voor bijvoorbeeld het doorvoeren van wijzigingen.

2.3.2 Zelfstandig hulppersoon (ZHP)

Opdrachtgever wil mogelijk in de nabije toekomst gebruik maken van een Zelfstandig Hulppersoon constructie ten aanzien van Levering van Bouwblokken. In de VSE in H 7.2.1 Governance wordt dit nader beschreven.

De in VSE in H 7.2.1 Governance beschreven variant 1c heeft invloed op de taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer. Deze wijzigen dan. Als Opdrachtgever voor deze variant kiest zal in overleg worden getreden met Opdrachtnemer en, indien nodig, de Overeenkomst worden aangepast.

2.3.3 Wijziging in Bouwblokken en Service Providers

In H 2.1 van dit document is beschreven welke Bouwblokken er momenteel onderdeel uitmaken van de Bedienketen. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst is het echter mogelijk dat hier wijzigingen in komen. Mogelijk komen er bijvoorbeeld Bouwblokken, Service Providers of leveranciers bij. Een andere mogelijkheid is dat er Bouwblokken worden gesplitst, samengevoegd of vervallen. De scope betreft altijd de Bedienketen.

Afhankelijk van de wijziging zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer nadere afspraken maken waarna, indien nodig, de Overeenkomst wordt aangepast dan wel een éénmalige opdracht verstrekt wordt voor het doorvoeren van aanpassingen.

3 Werkzaamheden

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de werkzaamheden die worden uitgevraagd. De werkzaamheden zijn onderverdeeld in werkpakketten, weergegeven in de tabellen in dit hoofdstuk. De werkpakketnummers verwijzen naar het Prijzenblad en het Dossier Financiële Afspraken (DFA). In de tabellen wordt ook duidelijk gemaakt welke eisen uit de VSE van toepassing zijn op het desbetreffende werkpakket. Daarbij zijn er eisen uit de VSE die voor meerdere werkpakketten geldig zijn en dus ook meerdere keren in de tabellen terugkomen. Daarnaast zijn er in de VSE meer algemene eisen geformuleerd. Dat zijn de eisen in de hoofdstukken:

- 2 Algemene eisen
- 3 Kwaliteitsmanagement
- 4 Duurzaamheid en Maatschappelijk verantwoord ondernemen
- 5 Informatiebeveiliging

Let op: Deze eisen zijn op alle werkpakketten van toepassing. Omwille van de leesbaarheid van de tabellen worden deze echter niet in de tabellen in dit document herhaald.

De werkzaamheden kunnen worden onderverdeeld in de volgende fases:

- 3.2 Transitiefase
- 3.3 Uitvoeringsfase
 - o 3.3.3 Diensten voor Leveringen
 - o 3.3.4 Diensten voor Beheer en Onderhoud
 - o 3.3.5 Diensten voor Beheer Lokale Serruimtes
 - o 3.3.6 Aanverwante diensten
 - o 3.3.7 Governance
- 3.4 Retransitiefase

3.2 Transitiefase

3.2.1 Transitie

In de transitiefase wordt de dienstverlening overgedragen van de latende integrator naar Opdrachtnemer. Tevens wordt er toegewerkt naar een volledige gereedstaande organisatie, die inhoudelijk, organisatorisch en contractueel in staat is de dienstverlening effectief uit te voeren. De transitiefase heeft een looptijd van zes maanden.

In deze periode worden de fundamenten gelegd voor een duurzame samenwerking en een goed functionerend stelsel van werkafspraken, processen en werkwijze. De Integrator Bedienketen dient hiertoe het volgende werkpakket te realiseren:

Werkpakket nr.	Transitie	Verwante eis
T-1	De Opdrachtnemer voert de transitiefase uit en levert deze op.	VSE-TRF-1 t/m VSE-TRF-13

3.3 Uitvoeringsfase

3.3.1 Diensten voor Leveringen

De Integrator Bedienketen wordt gevraagd werkende Werkplekken en Bedienketens op te leveren, zowel op objecten als op Bediencentrales. De integratie van deze objecten in de Bediencentrales (indien op afstand bediend) maakt hier onderdeel van uit.

De Service Providers van de Bouwblokken zijn verantwoordelijk voor het leveren van hun Bouwblokken.

Voor het werkend opleveren van de Bedienketen is Opdrachtnemer verantwoordelijk, hij dient de Leveringen te coördineren en daarbij te schakelen met de Service Providers aan de ene kant en met de aannemers van de projecten en beheerders van de Bediencentrales aan de andere kant.

Werkpakket nr.	Basislevering	Verwante eis
L-1	Overdracht informatie De Opdrachtnemer draagt informatie over aan de ON-GWW.	VSE-UVF-LEV-1
	Ontwerpen De Opdrachtnemer draagt bij aan de ontwerpen van de ON-GWW.	VSE-UVF-LEV-2
	Leverplanning De Opdrachtnemer coördineert alle werkzaamheden tijdens Leveringen die nodig zijn om een werkende en goedgekeurde Werkplek in de Bedienketen op te leveren waarop decharge verleend wordt.	VSE-UVF-LEV-3
	Implementatie Ontwerp De Opdrachtnemer levert het implementatieontwerp op.	VSE-UVF-LEV-4
	Bestellijst De Opdrachtnemer levert de bestellijst op.	VSE-UVF-LEV-5
	Realisatie van de Levering De Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit om de Levering van een Werkplek in de Bedienketen succesvol Functioneel op te leveren.	VSE-UVF-LEV-6
	Testen De Opdrachtnemer voert testen uit en toont daarmee de goede werking van de Werkplek in de Bedienketen aan en levert Functioneel op.	VSE-UVF-LEV-8 t/m VSE-UVF-LEV-11, VSE-UVF-TST-1 t/m VSE-UVF-TST-4
	Integrale eindtest Opdrachtnemer ondersteunt testen van de ON-GWW.	VSE-UVF-TST-13
	Opleveren De Opdrachtnemer levert alle deliverables op.	VSE-UVF-LEV-16, VSE-UVF-OPL-1 t/m VSE-UVF-OPL-9

Werkpakket nr.	Integratie object op Bediencentrale	Verwante eis
L-2	De Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit om de integratie van een Werkplek in de Bedienketen van de Bediencentrale Functioneel op te leveren.	VSE-UVF-LEV-7, VSE-UVF-LEV-12, VSE-UVF-TST-1 t/m VSE-UVF-TST-4, VSE-UVF-RLM-1 t/m VSE-UVF-RLM-5
	Opleveren De Opdrachtnemer levert alle deliverables op.	VSE-UVF-OPL-1 t/m VSE-UVF-OPL-9

Werkpakket nr.	Verhuizen	Verwante eis
L-3	De Opdrachtnemer voert verhuisopdrachten uit en toont middels test aan dat de Werkplek na verhuizing nog werkt.	VSE-UVF-LEV-14, VSE-UVF-LEV-15

3.3.2 Diensten voor Beheer en Onderhoud

De diverse Service Providers zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van Beheer en Onderhoud (IPWC) van hun Bouwblok. Beheeractiviteiten van de ene Service Provider hebben echter vaak gevolgen voor andere Service Providers. Voor een optimale dienstverlening richting de gebruikers is afstemming en coördinatie tussen deze Service Providers noodzakelijk. De Integrator Bedienketen is verantwoordelijk voor het operationeel functioneren van de Werkplekken en de Bedienketen als geheel conform het gevraagde serviceniveau.

Werkpakket nr.	Beheer en Onderhoud	Verwante eis
BO-1	Beheer en Onderhoud De Opdrachtnemer voert Beheer en Onderhoud over de Uniforme Werkplek en de Bouwblokken in de Bedienketen.	VSE-UVF-B&O-2 t/m VSE-UVF-B&O-7, VSE-UVF-B&O-10 t/m VSE-UVF-B&O-15
	Release De Opdrachtnemer voert wijzigingen door in de productieomgeving en levert Functioneel op.	VSE-UVF-B&O-9 VSE-UVF-RLM-1 t/m VSE-UVF-RLM-5
	Opleveren De Opdrachtnemer levert alle deliverables op.	VSE-UVF-OPL-1 t/m VSE-UVF-OPL-9

Werkpakket nr.	MAP/AMX beheer	Verwante eis
BO-2	De Opdrachtnemer voert support uit voor de MAP/AMX.	VSE-UVF-B&O-25 t/m VSE-UVF-B&O-28

Werkpakket nr.	On site support: voorraadbeheer	Verwante eis
BO-3	De Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit inzake voorraadbeheer.	VSE-UVF-B&O-19 t/m VSE-UVF-B&O-21

Werkpakket nr.	On site support: toegangsbeheer	Verwante eis
BO-4	De Opdrachtnemer voert toegangsbeheer uit.	VSE-UVF-B&O-22 t/m VSE-UVF-B&O-24

Werkpakket nr.	Inbeheername	Verwante eis
BO-5	De Opdrachtnemer neemt een Werkplek in beheer welke al operationeel is. <i>Toelichting: Het gaat dus niet om Leveringen waarbij Opdrachtnemer de diensten voor Leveringen heeft uitgevoerd.</i>	VSE-UVF-B&O-29 t/m VSE-UVF-B&O-31
	Opleveren De Opdrachtnemer levert alle deliverables op	VSE-UVF-OPL-1 t/m VSE-UVF-OPL-9

3.3.3 Diensten voor Beheer Lokale Serverruimte

Opdrachtgever heeft op verschillende locaties Lokale Serverruimtes, zowel op objecten als op Bediencentrales. Het beheer van die ruimtes op objecten is veelal belegd bij de lokale prestatie aannemer. Op Bediencentrales voert Opdrachtnemer het beheer uit. Het gaat hierbij om het toegang verlenen aan (en begeleiden van) Personeel van aannemers, Leveranciers en Service Providers die werkzaamheden uit komen voeren in de serverruimte en/of de bedienzaal.

Werkpakket nr.	Diensten voor Beheer Lokale Serverruimte	Verwante eis
BLS-1	De Opdrachtnemer voert beheer uit op Lokale Serverruimtes.	VSE-UVF-B&O-16 t/m VSE-UVF-B&O-18

3.3.4 Aanverwante dienstverlening

Naast de hiervoor beschreven werkzaamheden zijn er nog werkzaamheden die een relatie hebben tot de Werkplekken en de Bedienketen. Deze werkzaamheden passen niet in één van de eerder genoemde standaard werkpakketten. Het gaat o.a. om leveren materiaal, advies en technische projectleiding van lifecycle management projecten.

Werkpakket nr.	Aanverwante dienstverlening	Verwante eis
AD-1	Overig Afhankelijk van de situatie en specifieke omstandigheden zijn aanverwante diensten benodigd die niet in één van de andere werkpakketten is afgeprijsd en binnen de scope van de Overeenkomst passen. Denk onder andere aan: - Het aanvragen van adviezen over onderwerpen binnen scope van deze Overeenkomst; - Adviezen ten aanzien van lifecycle management - Het uitbreiden van scenario's op nieuw/extra geformuleerde Business Continuity Management (BCM) plannen. <u>Toelichting:</u> <i>Aanverwante diensten kenmerken zich dat ze op offertebasis worden uitgevraagd, met nader overeen te komen deliverables.</i>	Afhankelijk van de diensten die uitgevraagd worden zullen de relevante eisen in de nadere opdracht worden verduidelijkt.
	Lifecycle Management en hardware releases De Opdrachtnemer voert hardware vervangingen uit in de productieomgeving al dan niet naar aanleiding van lifecycle management uit (zie VSE H7.2.1.).	VSE-UVF-RLM-1 t/m VSE-UVF-RLM-5 VSE-UVF-OPL-1 t/m VSE-UVF-OPL-9
	Bestellen en leveren materiaal De Opdrachtnemer bestelt, implementeert en beheert materiaal, noodzakelijk voor succesvolle uitvoering van de overeenkomst, dat niet door Service Providers geleverd wordt.	VSE-UVF-IKM-1 t/m VSE-UVF-IKM-3
	Testopstellingen klaarzetten De Opdrachtnemer zet op afroep de testomgeving van Opdrachtgever klaar.	VSE-UVF-B&O-8, VSE-UVF-TST-3

3.3.5

Governance

Werkpakket nr.	Governance	Verwante eis
GOV-1	Helpdesk De Opdrachtnemer levert een Helpdesk dienst.	VSE-UVF-B&O-1
	KPI's De Opdrachtnemer meet en rapporteert over de KPI's.	VSE-KPI-B&O-1 t/m VSE-KPI-B&O-4, VSE-KPI-LEV-1
	Escalaties De Opdrachtnemer behandelt escalatie binnen de uitvoeringsfase.	VSE-UVF-GOV-14, VSE-UVF-GOV-15
	Documentatie De Opdrachtnemer houdt de documentie up to date.	VSE-UVF-GOV-8, VSE-UVF-GOV-9, VSE-UVF-TST-4

	Overleggen De Opdrachtnemer voert diverse overleggen met Opdrachtgever.	VSE-UVF-GOV-1 t/m VSE-UVF-GOV-7
	Rapportages Opdrachtnemer stelt rapportages op en legt deze voor ter acceptatie aan Opdrachtgever.	VSE-UVF-GOV-10 t/m VSE-UVF-GOV-12
	Verbetervoorstellen Opdrachtnemer dient verbetervoorstellen in.	VSE-UVF-GOV-13

3.4 Retransitiefase

De retransitiefase is de periode waarin de dienstverlening van de Opdrachtnemer overgaat naar een andere Integrator. Het doel van deze fase is het borgen van een ordentelijke, gecontroleerde en volledige overdracht van verantwoordelijkheden, kennis, middelen en eigendommen naar de Opdrachtgever of naar een door Opdrachtgever aangewezen partij, zonder verstoring van de continuïteit van de dienstverlening. De eisen vanuit de Uitvoeringsfase zijn onverkort geldig gedurende de retransitiefase.

Werkpakket nr.	Retransitiefase	Verwante eis
RT-1	De Opdrachtnemer voert de retransitiefase uit.	VSE-RTF-1 t/m VSE-RTF-7

4 Begrippen en afkortingen

4.1 Begrippenlijst

Begrip	Omschrijving
Afnemer	Elke door RWS aan te wijzen partij, die onder de contractvoorwaarden van deze Overeenkomst diensten en/of leveringen afneemt; dit zijn marktpartijen, die voor RWS werken of partijen binnen RWS (CIV of andere RWS-organisatieonderdelen).
Bediencentrale	Centrale locatie waar bediening en bewaking van objecten plaatsvindt (Verkeerscentrale (VC)/Bedienpost (BP))
Bedienketen	De gehele technische en functionele keten van systemen, Werkplekken, communicatievoorzieningen en procedures die nodig zijn om objecten op afstand te bedienen.
Bouwblok	Een functioneel of technisch samenstel van componenten die gezamenlijk een Bouwblok vormen, zoals Bouwblok Audio, Bouwblok Video, Bouwblok RNSS of het Bouwblok Uniforme Werkplek.
Bouwblok UW (UWW/UWN)	Het Bouwblok Uniforme Werkplek bestaat uit twee uitvoeringen: UWW staat voor Uniforme Werkplek Wegverkeer; UWN voor Uniforme Werkplek Nautisch.
Functioneel Opleveren	Het gebruiksklaar maken van een Werkplek, inclusief het integreren, testen en registreren van alle betrokken Bouwblokken in de Bedienketen.
Integrator Bedienketen	De partij die verantwoordelijk is voor het integraal coördineren, opleveren, beheren en ondersteunen van de Bouwblokken binnen de Bedienketen, inclusief afstemming met Service Providers, projecten en beheerders.
Levering	Levering van Bouwblokken in de Bedienketen aan projecten waar Bouwblokken nieuw worden toegepast en overige Leveringen, zoals bedoeld in VSE 7.2.1.
Lokale Serverruimte	Technische ruimte waarin de systemen van Bouwblokken geplaatst zijn, inclusief infrastructuur, toegangsbeheer en installaties van verschillende Service Providers.
POP-locatie	Point of Presence; een netwerk- of verbindingsknooppunt binnen de infrastructuur van RWS.
Service Provider	Opdrachtnemer die een specifiek Bouwblok of dienst levert en beheert binnen de bedienketen.
Transitie	De overgang van dienstverlening van één Service Provider naar een andere.
Werkplek	De fysieke Werkplek vanaf waar bedienaars centrale bediening uitvoeren. De Werkplek bestaat uit het Bouwblok UW en de componenten van de andere Bouwblokken in de Bedienketen.

4.2 Afkortingenlijst

Afktorting	Volledige benaming
ACC	Audio Communicatie Console
ACP	Audio Communicatie Platform
B&PS	Bedien- en Presentatiesysteem
BIO2	Baseline Informatiebeveiliging Overheid
CMDB	Configuration Management Database
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
HOM	Heijmans Object Manager, voorloper van Bouwblok video
KPI	Key Performance Indicator

Afkorting	Volledige benaming
LCM	Lifecycle management
MAP/AMX	Multifunctioneel Aanraakpaneel (van het merk AMX), voorloper van Bouwblok audio
MKO	Missie Kritieke Ondersteuning, helpdesk van Opdrachtgever
OLA	Operational Level Agreement
ON-GWW	Opdrachtnemer Grond-, Weg- en Waterbouw
PDC	Producten en Diensten Catalogus
PM	ProcesManager, taakmanagement software in Bouwblok UW
POP	Point of Presence
PTZ	Pan Tilt Zoom
RNSS	Routeerbare Noodstop Systeem
SDM	Service Delivery Management / Service Delivery Manager
SP	Service Provider
UKVC	Universeel Koppelvlak Verkeerscentrale
UW	Uniforme Werkplek
UWN	Uniforme Werkplek Nautisch
UWW	Uniforme Werkplek Wegverkeer
VDS	Video Detectie Systeem
VMS	Video Management Systeem
VSA	Vraagspecificatie Algemeen
VSE	Vraagspecificatie Eisen