

Eisen Service Level Agreement Cameratoezicht

1 Communicatie, advisering en Projecten

Proactieve advisering

De gemeente verwacht van de Leverancier een proactieve advisering bij (nieuwe) (vervangings-) projecten op basis van de bestaande (technische) situatie. Leverancier dient duidelijk aan te geven wat er wel of *niet* mogelijk is binnen de bestaande situatie. En op welke manier het *niet mogelijke* toch mogelijk gemaakt kan worden. Leverancier legt duidelijke scenario's aan de gemeente voor met een risicoanalyse. Waar ligt een haalbare kans en waar ligt mogelijk een risico?

Gemotiveerde terugkoppeling

De gemeente verwacht van de Leverancier een duidelijk gemotiveerde terugkoppeling op meldingen, verzoeken, vragen en (nieuwe) (vervangings-) projecten binnen de vooraf vastgestelde termijn. Deze zijn hieronder nader uitgesplitst.

De gemeente verwacht duidelijke communicatie binnen de afgesproken termijn. Dat betekent dat Leverancier uiterlijk binnen 2 werkdagen reageert op algemene meldingen, vragen en verzoeken. Dit staat los van kwesties over (nieuwe) (vervangings-) projecten en systeemuitval of storing-gerelateerde zaken. Zie voor overige termijnen hoofdstuk 2.

De gemaakte afspraak wordt ten alle tijden nagekomen, tenzij (...). Indien dit niet mogelijk is zoekt de leverancier zo spoedig mogelijk contact op met de opdrachtgever met moverende redenen en wordt de gemaakte afspraak opnieuw ingepland.

Werkwijze projecten

Bij een aanvraag vanuit de gemeente voor een (nieuw) (vervangings-) project levert de Leverancier na de eerste afstemming tussen de gemeente en de Leverancier een *overzichtelijk(e)* en *realistisch(e)* advies en planning (inclusief tijdlijn) die inzicht geeft in de doorlooptijd. De reactietermijn hiervoor is gebaseerd op de omvang van het project:

- Klein project advies binnen 3 werkdagen.
- Middelgroot project advies binnen 5 werkdagen
- Groot project advies binnen 10 werkdagen.

De omvang van het project wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bepaald, waarbij de volgende doorlooptijden van toepassing zijn op de uiterlijke afronding van het project (uitzonderingen daargelaten):

- Klein project: <1 maand (bv. 1 op 1 vervanging camera)
- Middelgroot project: 1-2 maanden
- Groot project: 2-4 maanden (inrichten nieuwe camerapositie, inclusief aanleg infrastructuur)

Leverancier levert hardware binnen de afgesproken termijnen (gekoppeld aan de doorlooptijden van de projecten zoals hierboven beschreven), zodat Leverancier de projecten binnen de doorlooptijden afrondt.

De gemeente en Leverancier stemmen, op basis van een MJOP, (indien mogelijk) vooraf de voorziene vervangingsbehoefte af zodat de opdrachtnemer de hardware ruim van tevoren op voorraad kan brengen.

Facturering

Leverancier levert offertes, proforma facturen en facturen met gedetailleerde en overzichtelijke specificering van de dienst, hardware en gemaakte kosten bij de opdrachtgever aan. Elke factuur dient te verwijzen naar het bijbehorende offertenummer.

2 Beheer, onderhoud en beschikbaarheid

De leverancier is verantwoordelijk voor het volledige beheer, onderhoud en de ondersteuning van het camerasysteem, inclusief alle bijbehorende veldapparatuur, software, een deel van de infrastructuur en eventuele mobiele cameraoplossingen. Het doel van deze afspraken is het waarborgen van een betrouwbaar, veilig en continu beschikbaar camerasysteem.

2.1 Onderhoud buiten

De leverancier voert preventief onderhoud uit aan de camera-infrastructuur volgens een vooraf overeengekomen onderhoudsplan. Van de uitgevoerde werkzaamheden verstrekt de leverancier jaarlijks een onderhoudsrapportage. Daarnaast voert leverancier minimaal eenmaal per jaar een fysieke inspectie uit op de volledige camera-infrastructuur, waaronder:

- Cameramasten;
- Bevestigingsconstructies;
- Doortesten van bevindingen van camera tot de straatkast;
- Aansluitingen in de straatkasten;
- en overige relevante veldapparatuur

Eventuele afwijkingen worden door Leverancier gerapporteerd en voorzien van een passend hersteladvies.

2.2 Systemen

Ten aanzien van software en systemen zorgt de leverancier ervoor dat firmware, applicaties en overige componenten actueel en ondersteund blijven. Leverancier beoordeeld minimaal jaarlijks de firmware-updates en voert deze, in overleg met de proceseigenaar van Gouda, uit. Daarbij dient de leverancier te waarborgen dat updates geen negatieve gevolgen hebben voor de beschikbaarheid, beveiliging of functionaliteit van het camerasysteem.

De leverancier verzorgt tevens het beheer van alle voor het camerasysteem benodigde software. Voor mobiele cameraoplossingen gelden dezelfde beheer-, onderhouds- en beschikbaarheidseisen als voor de vaste camera-infrastructuur

2.3 Incidenten

Voor meldingen, incidenten en storingen beschikt de leverancier over een 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbare servicedesk. Alle meldingen worden door leverancier geregistreerd in het ticketsysteem van Gouda: TopDesk waarna er door de behandeld medewerker van Gouda een classificatie mee kan worden gegeven aan het incident. De standaard prioriteit voor een incident is prio 3. Waar nodig wordt deze prioriteit op- of afgeschaald door de behandelaar. De leverancier zorgt voor een adequate afhandeling van storingen binnen onderstaande respons- en hersteltijden.

De leverancier verstrekt periodiek managementrapportages waarin hij ten minste rapporteert over de beschikbaarheid van het camerasysteem, uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en incidenten. Het camerasysteem dient een minimale beschikbaarheid van 99,5% per maand te hebben, exclusief vooraf aangekondigde onderhoudsvensters. Om performance en beschikbaarheid continue te monitoren en hier tijdig over te kunnen rapporteren maakt de leverancier gebruik van een geautomatiseerde toepassing.

Prioriteit	Omschrijving scope	Responsetijd	Oplostijd (RTO)
1	Maximale downtime voor de besturing van het VMS met inbegrip van infra (camera tot straatkast) en hardware (servers, schijven)	1 uur	4 uur
	Individuele camera's uitgeroepen als P1-incident door Gouda, indien er sprake is van een impactvol OOV-incident waar direct op geacteerd moet worden of een risicovol evenement in het uitgevallen gebied.	1 uur	8 uur
2	Individuele camera's of gedeeltelijke verbindingen uitgeroepen als P2-incident, indien er sprake is van een reguliere horeca-avond, regulier evenement, demonstratie of een OOV-gerelateerd incident in het uitgevallen gebied.	8 uur	24 uur
3	Individuele camera's of gedeeltelijke verbindingen	48 uur	5 werkdagen
4	Individuele camera's of gedeeltelijke verbindingen.	2 werkdagen	10 werkdagen

*Een verstoring van het hele VMS wordt binnen een uur in behandeling genomen maximale downtime is gelijk aan 99,5% beschikbaarheid;

**Een incident wordt standaard gecategoriseerd op prio 3, tenzij het volledige downtime betreft of er sprake is van een horeca-avond, evenement, demonstratie of andere (impactvolle) OOV-gerelateerde incidenten in het uitgevallen gebied;

