Bijlage 15 : Concept SLA Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen

Versie: 1.0
Status: Final
Datum: 06-10-2026

Bijlage 15 : Concept SLA Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen

1 Inleiding

Opdrachtnemer voert het servicemanagement uit op het Systeem van Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen van ProRail. Deze is geleverd, ingericht en wordt onderhouden door de Opdrachtnemer. Uitgangspunt is een vorm van Prestatiegericht Onderhoud (PGO), waarbij de Opdrachtnemer een pro-actieve houding aanneemt in de dienstverlening om daarmee de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het Systeem te waarborgen.

De Opdrachtnemer signaleert en alarmeert direct bij verstoringen en bewaakt kritieke parameters om verstoringen te voorkomen. Indien nodig zullen nodige fysieke werkzaamheden in overleg met ProRail uitgevoerd worden om de dienstverlening te herstellen. Verstoringen in (onderdelen van) het Systeem worden als incidenten geregistreerd en gedeeld met het uitvoerend personeel van ProRail.

Naast continue monitoring vinden periodieke controles en acties plaats om de goede werking van het Systeem te borgen. Dit document beschrijft de minimale periodieke activiteiten, waarbij het aan de Opdrachtnemer is om deze activiteiten naar eigen inzicht in te vullen.

Onderdeel van de overeenkomst is het periodiek aanleveren van diverse plannen en rapportages die inzicht geven over de prestaties van het Systeem en zijn onderdelen, de open en afgehandelde incidenten en de plannen voor verbetering.

2 Continue monitoring

Opdrachtnemer behoud zelf regie op uitvoering en inrichting ten behoeve van alle relevante onderdelen van het Systeem, om daarmee de continue werking, betrouwbaarheid en beschikbaarheid te waarborgen. Eventuele verstoringen worden (zoveel mogelijk) zelf gedetecteerd, en als incidenten geregistreerd. De verantwoordelijkheid voor het afhandelen van incidenten ligt bij de Opdrachtnemer, en zullen - waar nodig – samen met uitvoerend personeel van ProRail verholpen worden.

3 Periodieke activiteiten

3.1 Controle Cybersecurity

De Opdrachtnemer verplicht zich te voldoen aan de gestelde (minimale) security-eisen, en verricht hiervoor de benodigde activiteiten om deze up-to-date te houden. Onderdeel hiervan zijn bijv. updates op de gevraagde anti-virussoftware, het controleren van log files, maar ook opvolging van de voortdurend aangescherpte eisen t.a.v. *hardening*, externe toegang, firewall-updates, etc.

Dergelijke controles dienen minimaal eens per maand uitgevoerd te worden. Indien afwijkingen worden geconstateerd dienen deze direct opgelost te worden. Elke afwijking moet worden vermeld in de eerstvolgende rapportage aan ProRail.

Bij onmiddelijke dreiging van of het ontstaan van security-incidenten die een verhoogd risico vormen, wordt ProRail onmiddelijk door Opdrachtnemer op de hoogte gesteld.

3.2 Controle Systeem Opdrachtnemer

Dit heeft als doel om o.a. de consistentie van de domeininrichting van het Systeem en ondersteunende diensten te borgen, en betreft bijvoorbeeld betreft controle van de Domeinaccounts:

- Op juistheid gegevens;
- Of ze niet uitgeschakeld zijn of moeten worden;
- Gebruikte Group Policy Objects (GPO's);
- Op juiste werking voor bepaalde groepen gebruikers en computers;
- Correcte werking van de domain controllers en DNS;

- Juiste categorisering van (virtuele) hardware in het domein, zoals servers en werkplekken;
- Authorisatie en toekenning (remote) beheer.

Bij afwijkingen dient dit in de rapportage aan ProRail vermeld te worden incl. plan en planning om de geziene onregelmatigheid te verhelpen.

Een dergelijke check zal minimaal 1 keer per maand uitgevoerd moeten worden.

3.3 Controle- en onderhoud Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen

Dit betreft controle van de juiste werking van de Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen. Bij deze controles worden verschillende standaard rapportages gedraaid die gecontroleerd dienen te worden op mutaties:

- Consistentie van de gemaakte instellingen en parameters (toegepaste firmware, naamgeving, gevoeligheid detectie, intervallen, etc.);
- Controle op juiste werking, afwijkend gedrag (bijv. *outliers*), trends in (mogelijke) afwijkingen;
- Controle van werking en dienstverlening communicatie-provider (indien van toepassing).

Voor zover niet ondervangen door een zelf gegenereerd ticket, dienen afwijkingen in de rapportage aan ProRail vermeld te worden incl. plan en planning om de onregelmatigheid te verhelpen.

N.B. Rapportage van de periodieke activiteiten zoals benoemd onder paragrafen 3.1 t/m 3.3 zullen eens per kwartaal overlegd worden.

3.4 Verbetervoorstellen

Indien zaken aan het licht komen die aangepakt dan wel verbeterd kunnen worden zal Opdrachtnemer een verbetervoorstel maken en bespreken om waar nodig aanpassingen door te voeren. Dergelijke verbeteringen zullen worden gecommuniceerd met ProRail, en wanneer de hiermee gepaarde activiteiten risico van verstoring kunnen geven, zal hierover overleg gevoerd worden.

Naast de standaard rapportages worden bevindingen naar aanleiding van de controlerondes geëvalueerd en eventuele trends gedetecteerd. Hierop worden verbetervoorstellen gedaan.

Ook kan het voorkomen dat ProRail zelf voorstellen doet voor verbeteringen. Dit kan gaan over de werking van de sensoren, maar ook over de dienstverlening. In gezamenlijk overleg zal hier vervolgens invulling aan gegeven worden.

Het afhandelen van verbetervoorstellen en het rapporteren hierop zal naar verwachting ten hoogste 2 keer per jaar voorkomen.

3.5 Check van de gegevensverzameling

Dit betreft onder meer de data vanuit de Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen, de status en (locatie)gegevens hiervan, en een lijst van de bij ProRail geautoriseerde personen waarmee contact gelegd kan en mag worden en de daarvoor benodigde persoonlijke informatie, zoals rol en contactgegevens.

Een dergelijke check zal minimaal 2 keer per jaar gedaan worden.

3.6 Uitvoering Systeem-upgrades (indien van toepassing)

Voorafgaand aan de Systeem-upgrade zal Opdrachtnemer met ProRail overleggen wat de upgrade (release notes) inhoudt, welke impact deze heeft, wat de mogelijke risico's zijn en een advies hiervoor uitbrengen. Hierop wordt gezamenlijk bepaald of de update noodzakelijk is.

Let op: kritische security (Cyber) patches dienen in korte tijd te worden ingepland.

3.7 Advies jaarlijkse upgrade

Opdrachtnemer geeft advies hoe om te gaan met een eventuele upgrade van de Intelligente camera's voor herkenning wagonnummers en gevaarlijke stoffen. Dit zal met ProRail worden besproken, evenals de

achtergrond van de upgrade, waarna een beslissing genomen wordt of deze wel of niet zal vinden en naar welke versie.

De jaarlijkse upgrade vind bij voorkeur plaats in de maand juni, zodat uitvoering van de upgrade kan starten in september met uitloop tot december van het lopende jaar.

3.8 Bespreken jaarrapportage, jaarplan en vervangingsvoorstel

Tijdens het 1e tactische overleg van het jaar worden het jaarplan en vervangingsvoorstel doorgenomen. Onderdeel van dit overleg is tevens het doorspreken van de jaarrapportage met daarin een opsomming van de resultaten van voornoemde checks van paragrafen 3.1 t/m 3.7.

4 Overige activiteiten

4.1 Kennisworkshops

Wanneer ProRail aangeeft behoefte te hebben aan meer kennis zal deze Opdrachtnemer verzoeken een sessie in te plannen om de kennis van de medewerkers van ProRail te verbreden en/of verdiepen. Deze sessies kunnen zowel remote als live gehouden worden, wanneer bijvoorbeeld veel additionele hardware en software benodigd is.

Naast de innovatiesessies en verzoeken voor kennisworkshops vanuit ProRail zal Opdrachtnemer minstens eens per jaar een workshops met laatste trends, ontwikkelingen en innovaties vanuit de markt aanbieden.

4.2 Innovatiesessies

Wanneer ProRail aangeeft behoefte te hebben aan meer kennis of meer informatie wil hebben over nieuwe features zal deze Opdrachtnemer verzoeken een sessie in te plannen om de kennis van de ProRail medewerkers te verbreden en/of te verdiepen. De betreffende feature(s) zal(zullen) zo mogelijk gedemonstreerd worden.