

Generieke
Voorwaarden
voor
Onderhoud & Beheer
van
Special Coverage Locations
in de
Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond
(VRR)



21 mei 2007
(gewijzigde versie 3.0)

Inhoudsopgave

1. De Generieke Voorwaarden: doel en uitgangspunten	3
1.1 Doelstelling	3
1.2 Afwijkende afspraken.....	3
1.3 Uitgangspunten en definities	4
1.4 Escalatieprocedure	8
2. Organisatie & Overleg	9
2.1 Organisatie	9
2.2 Overlegstructuur	10
3. Afspraken	11
3.1 Meldingsprocedure(s).....	11
3.2 Melding vanuit de VRR (SCL-loket)	11
3.3 Melding vanuit de SCL-eigenaar.....	11
3.4 Responsetijden	12
3.5.1 Melding vanuit de hulpverleningsdiensten	12
3.5.2 Melding vanuit de SCL-eigenaar	12
3.5 Functiehersteltijd(en).....	13
3.6 Bijzondere situaties	13
3.7 Bestuursdwang	14
3.8 Preventief onderhoud	14
3.9 Wijzigingen	14
4. Service Performance Rapportage	15
4.1 Inleiding.....	15
4.2 Statusrapportage	15
4.3 Service Level Rapportage	15
5. Procedure voor niet naleven voorwaarden.....	16
5.1 Inleiding.....	16
5.2 Procedure.....	16
5.3 Gevolgen.....	16
6. Procedure voor wijziging van de voorwaarden	17
6.1 Inleiding.....	17
6.2 Schema voor onderhoud en evaluatie voorwaarden	17
7. Vaststelling generieke voorwaarden	18
8. Bijlagen.....	19
8.1 C2000 Instandhouding (document DMD)	19
8.2 Template Service Performance Rapportage.....	20

1. De Generieke Voorwaarden: doel en uitgangspunten

1.1 Doelstelling

Dit document heeft tot doel het expliciet vastleggen van de operationele voorwaarden voor het beheer, onderhoud en instandhouding van de C2000-installaties in de Rotterdamse Special Coverage Locations (SCL's).

Deze voorwaarden zijn dan wel worden bindend verklaard door de hulpverleningsdiensten (politie, brandweer en ambulancediensten) in de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (hierna te noemen **VRR**) vertegenwoordigd door hetzij het **SCL-loket** dan wel de Gemeenschappelijke Meldkamer (hierna te noemen **GMK**) aan de eigenaren dan wel beheerders van de locaties die zijn voorzien van een installatie voor C2000-binnenhuisdekking (hierna te noemen de **SCL-eigenaar**).

De voorwaarden worden in gesprekken tussen VRR en SCL-eigenaar (met inbegrip van een eventuele door de SCL-eigenaar gecontracteerde derde partij) gehanteerd als het uitgangspunt bij de specifieke communicatie over de diensten en het bijbehorende kwaliteitsniveau die de SCL-eigenaar moet leveren ten behoeve van instandhouding en beheer van de SCL.

Dit document dient als:

- een praktisch raamwerk voor duidelijke voorwaarden met betrekking tot over service levels en verantwoordelijkheden;
- een mechanisme voor het beoordelen van de gerealiseerde versus de vastgelegde service levels;
- een proces waarbinnen op een gestructureerde en gecontroleerde manier veranderingen en verbeteringen t.a.v. service levels kunnen worden doorgevoerd;
- bijlage bij de aanwijzingsbrief door het bevoegd gezag, in casu het College van B&W van een gemeente in de regio Rotterdam-Rijnmond.

1.2 Afwijkende afspraken

De bepalingen in dit document zijn generiek en gelden voor alle SCL's in de Regio Rotterdam-Rijnmond. Uiteraard kan het voorkomen dat in bepaalde objecten (bijv. in verkeerstunnels of een "spoorse omgeving" of door reeds bestaande onderhoudscontracten) door specifieke omstandigheden niet of niet altijd kan worden voldaan aan de generieke bepalingen. Voor deze objecten kunnen separate afspraken worden overeengekomen, die worden neer gelegd in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP). Deze DAP geldt dan als aanvullend op onderhavige generieke voorwaarden en in voorkomende gevallen kan de vastgestelde DAP de afspraken in het onderhavig document geheel vervangen.

1.3 Uitgangspunten en definities

De volgende uitgangspunten worden in deze voorwaarden gehanteerd:

- De voorwaarden zijn generiek voor de gehele regio Rotterdam-Rijnmond, d.w.z. dat zij gelden voor alle objecten die als SCL zijn aangemeld en aangewezen en/of objecten die in de toekomst nog worden aangewezen als SCL.
- Eventuele afwijkingen op de generieke voorwaarden met individuele SCL's worden separaat in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) aan dit generieke document gehecht.

De voorwaarden gaan uit van dienstverlening rondom instandhouding en beheer van de C2000-binnenhuisdekking ofwel de concrete op resultaat gerichte activiteiten die door SCL-eigenaar zullen worden verricht om ervoor te zorgen dat de hulpverleningsdiensten in de SCL's kunnen blijven communiceren via C2000, alsmede de (schriftelijke) verslaglegging in de vorm van rapportages.

- **Organisatorische randvoorwaarden**
Er wordt uitgegaan van een helder en eenduidig systeem van voorwaarden c.q. eisen, dat de servicerelatie tussen de VRR en de SCL-eigenaar beschrijft. Tevens moet er volledige duidelijkheid bestaan omtrent de scheiding van verantwoordelijkheden.
- **Mate van detail**
Het detailniveau van de voorwaarden sluit aan op de vigerende werkprocessen en -instructies. De voorwaarden zijn hierop afgestemd. Het gekozen detailniveau dient hierbij op een voor de praktijk afdoende wijze de genoemde elementen te beschrijven. Doel is om operationele discussies en problemen te voorkomen.
- **Meetbaarheid van de voorwaarden en kwaliteitscriteria waarover gerapporteerd wordt**
Meten is in eerste instantie het hulpmiddel om het naleven van de voorwaarden te kunnen controleren. Een eenduidige interpretatie van de uitkomsten is daarbij van essentieel belang. De volgende kwaliteitsaspecten worden onderverdeeld in nadere kwaliteitscriteria:
 - Betrouwbaarheid: exclusiviteit, integriteit en controleerbaarheid
 - Continuïteit: beschikbaarheid

Deze criteria kunnen als volgt worden gedefinieerd:

1. Exclusiviteit

Eigendom en gebruik

De SCL-installatie voor C2000-binnenhuisdekking is volledig het eigendom van SCL-eigenaar. Gebruik van de C2000-installatie anders dan voor C2000 is voor de SCL-eigenaar vrij, op voorwaarde dat het C2000-sigitaal te allen tijde ongehinderd wordt doorgezonden.

Instandhouding en beheer

De mate waarin uitsluitend door geautoriseerde personen of met apparatuur via geautoriseerde procedures en bevoegdheden aan de in de SCL aanwezige installatie voor C2000-binnenhuisdekking kan worden gewerkt.

Gegevens over de SCL-installatie mogen door SCL-eigenaar, mede uit overwegingen van veiligheid, niet zonder meer ter beschikking worden gesteld aan derden, anders dan uit hoofde van instandhouding en beheer van de SCL-installatie voor C2000-binnenhuisdekking noodzakelijk is. Afstemming met en goedkeuring door de VRR is hier verplicht.

2. Integriteit

De informatie over de SCL-installatie en de werkprocessen van SCL-eigenaar is in overeenstemming met het afgebeelde deel van de realiteit en niets is ten onrechte achtergehouden of verdwenen. De informatie is juist, tijdig en volledig.

3. Controleerbaarheid

De zekerheid dat achteraf kan worden vastgesteld door wie, waarom en wanneer een handeling heeft plaatsgevonden en dat de C2000-installatie inderdaad volgens afspraak beschikbaar is geweest.

4. Beschikbaarheid

De mate waarin de C2000-installatie in de SCL de hulpverleningsdiensten ondersteunt op de momenten dat zij dit vereisen. Omdat de potentiële operationele inzet van de hulpverleningsdiensten een grote mate van beschikbaarheid van de C2000-binnenhuisdekking vereist, wordt door SCL-eigenaar een systeem ingericht waarmee de beschikbaarheid van de SCL-installatie afhankelijk van de gewichtsklasse wordt bewaakt.

Op het moment dat de beschikbaarheid niet (meer) voldoet aan de afspraken zoals gesteld in deze voorwaarden, dient de SCL-eigenaar de VRR hiervan op de hoogte stellen (aanmelding). Dat geldt ook voor het moment dat de beschikbaarheid wederom wordt gegarandeerd (afmelding).

○ *Sturing in het kader van de voorwaarden*

In deze voorwaarden wordt een gewicht toegekend aan diverse onderdelen, zoveel mogelijk in overeenstemming met de door Directie Mobiele Diensten (DMD) van het Ministerie van BZK, thans opgegaan in ISC, opgelegde eisen voor instandhouding van het C2000-netwerk (zie bijlage 1). Het betreft hier een schaal van 1 tot en met 4.

Uitgangspunt voor het toekennen van een gewicht aan de diverse onderdelen is de mate waarin er gemeten, gecontroleerd en (zonodig bij-)gestuurd moet worden ten einde de beschikbaarheid van C2000-binnenhuisdekking te kunnen garanderen.

Met andere woorden, het gewicht is de richtlijn voor het meten en/of rapporteren en wordt tevens gehanteerd bij het vaststellen van de consequenties in geval van het niet behalen van het in de voorwaarden geëiste serviceniveau.

De volgende typering voor SCL's worden onderscheiden:

Type 1:

- Grote SCL met meer dan drie (≥ 3) cell enhancers en bijbehorende actieve en passieve componenten.
- Er vindt continue meting plaats op de beschikbaarheid van de installatie en het C2000-sigitaal (d.m.v. continue actieve bewaking of CAB) indien het systeem niet-redundant is uitgevoerd.
- Er vindt per kwartaal controle plaats op de installatie en het C2000-sigitaal (minimaal 4 * per jaar)
- Indien dit niet wordt gerealiseerd, vindt directe bijsturing plaats door SCL-eigenaar. De VRR wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.
- De service performance wordt half jaarlijks (2 * per jaar) gerapporteerd aan de VRR. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

Type 2:

- Middelgrote SCL minder dan drie cell enhancers (≤ 2) en bijbehorende actieve en passieve componenten.
- Er vindt continue meting plaats op de beschikbaarheid van de installatie en het C2000-sigitaal (bijvoorbeeld d.m.v. continue actieve bewaking of CAB) indien het systeem niet-redundant is uitgevoerd.
- Er vindt per kwartaal controle plaats op de beschikbaarheid van de installatie en het C2000-sigitaal (minimaal 4 * per jaar).
- Indien dit niet wordt gerealiseerd, vindt directe bijsturing plaats door SCL-eigenaar. De VRR wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.
- De service performance wordt half jaarlijks (2 * per jaar) aan de VRR gerapporteerd. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

Type 3:

- Kleine SCL met één cell enhancer en bijbehorende actieve en passieve componenten.
- Er vindt per kwartaal controle plaats op de beschikbaarheid van de installatie en het C2000-sigitaal (minimaal 4 * per jaar).
- Indien dit niet wordt gerealiseerd, vindt spoedige bijsturing plaats door SCL-eigenaar. De VRR wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.
- De service performance wordt per jaarlijks (1 * per jaar) aan de VRR gerapporteerd. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

Type 4:

- (Kleine) SCL zonder cell enhancer en bijbehorende actieve en passieve componenten.
- Er vindt ad hoc of op expliciete indicatie meting / controle plaats op de beschikbaarheid van de installatie en het C2000-signaal (minimaal 2 * per jaar).
- Indien dit niet wordt gerealiseerd, vindt bijsturing plaats door SCL-eigenaar. De VRR wordt hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld.
- De service performance wordt per jaarlijks (1 * per jaar) aan de VRR gerapporteerd. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

De mogelijkheid bestaat af te wijken van bovenstaande typering. Dat geldt met name voor grote verkeersobjecten en objecten in een spoorse omgeving. Indien dergelijke afwijkingen zich voordoen, worden deze vastgelegd in een eerder genoemde DAP (zie paragraaf 1.7).

De volgende klassering van mogelijke verstoringen en/of gebreken wordt gehanteerd:

Klasse 1

- Kritieke verstoring of gebrek resulterend in het verlies (100%) van de communicatiefaciliteiten ten behoeve van C2000 in het totale SCL-object.

Klasse 2

- Ernstige verstoring of gebrek resulterend in het gedeeltelijk verlies van de communicatie faciliteiten in een deel van het SCL-object waar redundante dekking vereist is, dan wel waar in plaats van redundante dekking continue actieve bewaking (CAB) voorhanden is.

Klasse 3

- Minder ernstige verstoring of gebrek resulterend in het verlies van de communicatie faciliteiten in een deel van het SCL-object waar geen redundante dekking vereist is of resulterend in het wegvallen van redundantie in een deel van het SCL-object waar redundante dekking vereist is, dan wel waar continue actieve bewaking (CAB) voorhanden is.
- Tevens verstoring of gebrek waarbij het niet nemen van actie kan leiden tot een verstoring of gebrek van klasse 1 of 2.

Klasse 4

- Overige verstoring of gebrek niet resulterend in een direct verlies van functionaliteit van het SCL-systeem.

○ *Verantwoordelijkheden*

- De vorm en inhoud van deze Voorwaarden vallen onder de verantwoordelijkheid van de VRR;
- Het onderhoud van deze voorwaarden (dat wil zeggen, het jaarlijks toetsen van de haalbaarheid en realiseerbaarheid van de voorwaarden) is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de VRR (primair) en de SCL-eigenaar (secundair);
- Binnen de VRR is het SCL-loket verantwoordelijk voor het onderhoud van onderhavige voorwaarden
- Controle op het naleven van de Voorwaarden is de verantwoordelijkheid van de SCL-eigenaar; controle hierop wordt weer uitgeoefend door de VRR, in casu het SCL-loket, middels de door SCL-eigenaar aangeleverde rapportages;
- Performance rapportage is de verantwoordelijkheid van de SCL-eigenaar;
- Operationele controle op de ontvangen gegevens van de VRR vindt plaats bij het overnemen van die gegevens door het SCL-loket en is de verantwoordelijkheid van de SCL-eigenaar. Het betreft hier gegevens als functionele specificaties waaraan een SCL-installatie moet voldoen en eisen waaraan instandhouding en beheer van die SCL-installatie moet voldoen;
- Ad hoc informatie wordt op verzoek door SCL-eigenaar aan de VRR, in casu het SCL-loket, beschikbaar besteld.

1.4 Escalatieprocedure

Problemen bij de uitvoering dan wel toepassing van de voorwaarden in de meest ruime zin, worden zoveel mogelijk in onderling overleg opgelost. Indien over de wijze van oplossing van de problemen geen overeenstemming wordt bereikt tussen de desbetreffende medewerkers van de VRR en van de SCL-eigenaar, leggen deze het probleem voor aan het naast hogere echelon.

Indien partijen op het hoogste niveau geen overeenstemming bereiken, komen partijen overeen ieder een onafhankelijke partij te benoemen die namens hun respectievelijke opdrachtgevers een derde onafhankelijke partij aan te stellen, aan wie de partij die zich tekort voelt gedaan het geschil ter arbitrage kan voorleggen. De uitspraak van deze arbiter zal door beide partijen als bindend worden geaccepteerd.

2.Organisatie & Overleg

2.1 Organisatie

Op het moment dat deze bepalingen in eerste instantie tot stand komen, is het Programmabureau Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond verantwoordelijk voor de Special Coverage Locations in de regio Rotterdam-Rijnmond. In die verantwoordelijkheid begeleidt en coördineert de VRR de realisatie en instandhouding (doen beheren) van C2000-binnenhuisdekking door SCL-eigenaar.

De operationele (project)verantwoordelijkheid ligt bij de Deelprojectleider SCL's, die rapporteert aan de Regionaal Projectleider C2000, die op zijn beurt weer rapporteert aan de Programmadirecteur. Boven de projectorganisatie staat het MT VRR, dat bestaat uit managementleden van de politie, brandweer en ambulancediensten. Naast de projectorganisatie staat nog een stuurgroep C2000, onder voorzitterschap van een burgemeester en waarin de korpsleiding van politie en de directie van de RHRR (brandweer en ambulance) zitting hebben. Deze situatie gold tot 1 juli 2006.

Met ingang van 1 juli 2006 zijn alle verantwoordelijkheden terecht gekomen bij het SCL-loket, ressorterend onder de GMK. Het SCL-loket is de multidisciplinaire ingang, vraagbaak en coördinatiepunt ten behoeve van zowel hulpverleningsdiensten als SCL's inzake C2000-binnenhuisdekking of SCL's.

Het SCL-loket rapporteert via de Veiligheidsdirectie aan het Dagelijks en Algemeen Bestuur van de VRR. Alle aangenomen voorstellen worden daarmee regionaal beleid.

De werkwijzen van het SCL-loket alsmede de invulling van de verantwoordelijkheden ten opzichte van de realisatie van C2000-binnenhuisdekking en instandhouding & beheer, worden vanwege de gehanteerde generieke procedures ongewijzigd toegepast en uitgevoerd. Daar waar in deze overeenkomst VRR staat vermeld, kan te allen tijde ook SCL-loket worden gelezen.

Ongewijzigd is ook gebleven, dat de hulpverleningsdiensten – vertegenwoordigd door de VRR dan wel door de organisatie van het SCL-loket – behoeftestellend zijn en blijven. Deze generieke voorwaarden worden in feite dan ook tussen de hulpverleningsdiensten (OOV-diensten) en de SCL-eigenaren afgesproken.

De feitelijke operationele verantwoordelijkheid voor het realiseren en instandhouden van de C2000-binnenhuisdekking, alsmede de financiering ligt bij de respectievelijke SCL-eigenaren. De VRR, dan wel het SCL-loket, heeft hier een behoeftestellende, coördinerende rol.

Omdat special coverage locations door het Ministerie van BZK als randapparatuur aan het C2000-netwerk worden beschouwd, legt BZK een aantal technische en functionele eisen op aan SCL-installaties voor C2000-binnenhuisdekking. De VRR neemt deze eisen onverkort over en ziet erop toe dat deze ook onderdeel uitmaken van afspraken omtrent instandhouding en beheer.

2.2 Overlegstructuur

Om de voortgang bij de instandhouding van SCL's te bewaken, zal ten minste tweemaal per jaar door de VRR met alle SCL-eigenaren in de Regio Rotterdam-Rijnmond overleg worden gevoerd. Dit overleg wordt geïnitieerd door de VRR. Op de agenda staan de voortgang, de service levels, stand van zaken, eventuele problemen en wensen/behoefte van betrokken partijen. Het verslag wordt door alle aanwezigen ondertekend en geldt dan als aanvullende overeenkomst (indien van toepassing) op deze generieke voorwaarden.

3. Afspraken

3.1 Meldingsprocedure(s)

Melding van een incident (verstoring of gebrek) kan van twee zijden komen:

- a) vanuit de VRR (SCL-loket) in de richting van de SCL-eigenaar, en
- b) vanuit SCL-eigenaar in de richting van de VRR (SCL-loket).

3.2 Melding vanuit de VRR (SCL-loket)

Het betreft meldingen van incidenten/storingen die door hulpverleners in de operationele inzet worden geconstateerd.

- Deze meldingen komen of rechtstreeks bij het SCL-loket binnen of via de Gemeenschappelijke Meldkamer (GMK) bij het SCL-loket.
- Deze meldingen zullen aan SCL-eigenaar worden doorgemeld door het SCL-loket.
- Meldingen gaan altijd in eerste instantie mondeling en worden bevestigd schriftelijk via de fax.
- Mocht dit niet mogelijk zijn, dan is het gebruik van e-mail toegestaan.
- De SCL-eigenaar zal daartoe een vast contactpunt identificeren en dit afstemmen met de VRR (SCL-loket). Het bericht bevat de volgende informatie:
 - Naam SCL
 - Locatie in de SCL waar de verstoring of het gebrek zich voordoet
 - Tijdstip waarop de verstoring of het gebrek zich voordoet
 - Beknopte beschrijving van de verstoring of het gebrek

3.3 Melding vanuit de SCL-eigenaar

Het betreft meldingen van incidenten/storingen die door SCL-eigenaar via de continue bewaking (CAB), via ad hoc controles en/of via het preventief en regulier onderhoud worden geconstateerd. Bij deze meldingen dient een tweetal meldingsprocedures in acht te worden genomen:

1. Richting hulpverleningsdiensten: automatische melding¹

Er zal een standaard geautomatiseerd bericht naar de gemeenschappelijke meldkamer (GMK) worden verstuurd met daarin de volgende informatie:

- Naam SCL
- Locatie in de SCL waar de verstoring of het gebrek zich voordoet
- Beknopte beschrijving van de verstoring of het gebrek

Een vergelijkbaar bericht wordt verstuurd direct nadat het incident is opgelost.

¹ Deze optie is in principe goedgekeurd, maar moet nog nader technisch en operationeel worden uitgewerkt. Te denken valt aan een melding via het OMS of via de plotborden in de GMK. Dit laatste heeft de voorkeur van de GMK en is ook technisch eenvoudiger.

Doelstelling: de hulpverleningsdiensten weten dat er op een locatie een dekkingsprobleem is.

2. Richting de VRR (SCL-loket): melding via fax

- Meldingen gaan altijd in eerste instantie mondeling en worden bevestigd schriftelijk via de fax.
- Mocht dit niet mogelijk zijn, dan is het gebruik van e-mail toegestaan.

Bij het aanmelden van een incident dient de volgende informatie te worden verstrekt:

- Naam SCL
- Locatie in de SCL waar de verstoring of het gebrek zich voordoet
- Uitgebreide beschrijving van de verstoring of het gebrek
- Eventuele bijzonderheden
- Vervolgactie(s)

Een vergelijkbaar bericht wordt verstuurd direct nadat het incident is opgelost.

Doelstelling: de VRR (SCL-loket) weet als vertegenwoordiger van de hulpverleningsdiensten dat er een probleem is en kan de voortgang hiermee monitoren.

3.4 Responsetijden

3.5.1 Melding vanuit de hulpverleningsdiensten

- SCL-loket reageert binnen één uur op het bericht van de GMK/hulpverleningsdiensten mondeling en via fax, eventueel ondersteund door email.
- Het bericht bevat bevestiging dat er actie ondernomen gaat worden en geeft aan welke stappen er volgen, inclusief een inschatting van functieherstel.
- Voor de vervolgstappen: zie de paragrafen 3.3.2 en 3.4.

3.5.2 Melding vanuit de SCL-eigenaar

1. Richting hulpverleningsdiensten:

- Voor ieder type verstoring/gebrek geldt directe automatische aanmelding ofwel melding binnen (maximaal) 1 uur;
- Vervolgens gelden de volgende responstijden voor het starten met de oplossing van de verstoring/gebrek:

Gewichtsklasse verstoring/gebrek	Responstijden
Klasse 1 – kritiek	≤ 1 uur
Klasse 2 – ernstig	≤ 2 uur
Klasse 3 – minder ernstig	≤ 4 uur
Klasse 4 - overig	≤ 8 uur

De tijdwaarneming start bij het ontstaan van het incident en stopt wanneer een aanvang is gemaakt met de reparatie. De genoemde uren zijn klokuren.

2. Richting de VRR (SCL-loket): melding via fax

- Voor ieder type verstoring/gebrek geldt aanmelding mondeling en via fax binnen (maximaal) 2 uur
- Vervolgens gelden de volgende responstijden voor het starten met de oplossing van de verstoring/gebrek:

Gewichtsklasse verstoring/gebrek	Responstijden
Klasse 1 – kritiek	≤ 2 uur tijdens kantoortijden
Klasse 2 – ernstig	≤ 4 uur tijdens kantoortijden
Klasse 3 – minder ernstig	≤ 8 uur tijdens kantoortijden
Klasse 4 - overig	≤ 2 werkdagen tijdens kantoortijden

De tijdwaarneming start bij het ontstaan van het incident en stopt wanneer een aanvang is gemaakt met de reparatie. De genoemde uren zijn klokuren.

3.5 Functiehersteltijd(en)

Voor het herstel van de functionaliteit gelden de volgende afspraken:

Gewichtsklasse verstoring/gebrek	Hersteltijden
Klasse 1 – kritiek	≤ 24 uur of aan het eind van de eerstvolgende werkdag (werkdag start 05:00 uur)
Klasse 2 – ernstig	≤ 24 uur of aan het eind van de eerstvolgende werkdag (werkdag start 05:00 uur)
Klasse 3 – minder ernstig	≤ 48 uur of aan het eind van de tweede werkdag (werkdag start 05:00 uur)
Klasse 4 - overig	≤ 5 werkdagen tijdens kantoortijden

De tijdwaarneming start bij het ontstaan van het incident en stopt wanneer de reparatie is afgerond. De genoemde uren zijn klokuren.

3.6 Bijzondere situaties

Indien door bijzondere, onvoorziene situaties moet worden afgeweken van de bepalingen in deze voorwaarden, dan dient dat altijd in overeenstemming met de VRR te gebeuren. Zie daardoor ook paragraaf 1.2.

Daarnaast kan het voorkomen dat aan SCL-eigenaar vanuit een verhoogde paraatheid van de hulpverleningsdiensten, bijvoorbeeld door een koninklijk bezoek of een grootschalig evenement, extra waakzaamheid en inzet wordt gevraagd. Te denken valt daar aan een 24 uur bereikbaarheid tijdens het evenement. Hierover worden op het moment dat zich een dergelijke situatie zich voordoet (mogelijk afwijkende) afspraken gemaakt en vastgelegd.

3.7 Bestuursdwang

SCL's zijn objecten die door het lokaal bevoegd gezag (het College van B&W) zijn aangewezen, middels een beschikking. Onderhavige voorwaarden zijn in de aanwijzingsbrief van het College gekoppeld aan de verplichting om C2000-binnenhuisdekking in het aangewezen object te realiseren.

Daarom geldt de mogelijkheid dat de SCL-eigenaar door hetzelfde bevoegd gezag kan worden gedwongen aan de bepalingen in het onderhavige document te voldoen, indien in de praktijk zou blijken dat de SCL-eigenaar willens en wetens niet meewerkt aan de uitvoering van de bepalingen in onderhavig document.

3.8 Preventief onderhoud

Preventief onderhoud is de verantwoordelijkheid van de SCL-eigenaar en valt onder de afspraken die SCL-eigenaar vastlegt in een separate onderhoudsoverkomst met een onderhoudscontractant.

Uitgangspunt bij preventief onderhoud zijn steeds de fabrieksspecificaties van de gebruikte en geïnstalleerde apparatuur.

Preventief onderhoud dient tenminste eenmaal per jaar te worden uitgevoerd. Het kan onder meer de volgende werkzaamheden betreffen:

- Controle van de toestand en functie van de apparatuur
- Schoonmaken van in- en exterieur
- Vervanging van defecte onderdelen
- (Her)inregelen van de apparatuur conform voorschriften en specificaties
- Controle op goede werking / functionele test van apparatuur en systeem

Na afloop van het preventief onderhoud zal binnen 4 weken door SCL-eigenaar aan de VRR een rapportage worden overlegd, met daarin tenminste opgenomen een overzicht van de verrichte werkzaamheden aangevuld met conclusies en aanbevelingen.

3.9 Wijzigingen

Wijzigingen zijn veranderingen aan het technisch systeem van de C2000-installatie. Wijzigingen dienen altijd te voldoen aan de FTS en de (eventuele) aanvullende functionele eisen van de VRR.

Indien een wijziging noodzakelijk is, al of niet volgend uit preventief onderhoud, dient SCL-eigenaar altijd van DMD en de VRR goedkeuring te verkrijgen, alvorens de wijziging ten uitvoer te brengen.

De exacte gang van zaken rondom identificatie, besluitvorming en implementatie van een wijziging dient door de SCL-eigenaar in de eerstvolgende rapportage te worden beschreven.

4. Service Performance Rapportage

4.1 Inleiding

Doel

Het doel van de service performance rapportage is het vastleggen van de wijze waarop de in deze voorwaarden gemaakte afspraken voor instandhouding & beheer worden nagekomen.

Uitgangspunt

Uitgangspunt voor de service performance rapportage vormen de typering en gewichtsklassen en de daaruit voortvloeiende eisen. Per type SCL betekent dit het volgende:

– Type 1 + Type 2:

De service performance wordt halfjaarlijks (2 * per jaar) gerapporteerd aan de VRR. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

– Type 3 + Type 4:

De service performance wordt per jaarlijks (1 * per jaar) aan de VRR gerapporteerd. De rapportage betreft zowel behaalde als niet behaalde service levels.

Inhoud

De service performance rapportage bestaat minimaal uit de volgende onderdelen:

- Statusrapportage
- Service Level Rapportage
- Actieplan(en) voor verbeteringen

4.2 Statusrapportage

Statusrapportage vindt viermaandelijks of halfjaarlijks plaats en omvat informatievoorziening over de beschikbaarheid van de C2000-installatie en het C2000-sigitaal in de SCL, over huidige en voltooide activiteiten en projecten ten aanzien van instandhouding & beheer, (preventief) onderhoud en oplossing van verstoringen en gebreken (functionaliteit).

4.3 Service Level Rapportage

Service Level Rapportage vindt maandelijks, viermaandelijks of halfjaarlijks plaats en omvat informatievoorziening over de al of niet behaalde service levels inzake responstijden, functiehersteltijden en al of niet tijdige berichtgeving inzake aanmelding en afmelding van incidenten.

Voor zowel de statusrapportage als de service level rapportage kan de template in bijlage 2 (hoofdstuk 8.2) worden gebruikt.

5.Procedure voor niet naleven voorwaarden

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het proces dat plaatsvindt als de gemaakte afspraken in de voorwaarden niet nakomen. Zie ook paragraaf 3.7.

Het niet nakomen van de afspraken en de mogelijke consequenties daarvan worden doorgaans gesignaleerd aan de hand van de rapportages of meldingen vanuit de operationele inzet via de GMK.

5.2 Procedure

- a) De contactpersonen van VRR en SCL-eigenaren signaleren of de gemaakte afspraken worden nagekomen. Zij doen dit aan de hand van de rapportages dan wel aan de hand van de voortgangsbesprekingen (ad hoc dan wel regulier).
- b) De afwijkingen op deze voorwaarden worden door bovenstaande functionarissen geanalyseerd; bepaald wordt wie aansprakelijk is voor het niet nakomen van de afspraken en de consequenties daarvan worden vastgelegd.
- c) De afwijkingen inclusief de consequenties worden, zo mogelijk in een gezamenlijk document van beide functionarissen, voorgelegd aan de VRR, waarna in gezamenlijkheid naar een oplossing wordt gezocht.
- d) Als er overeenstemming bestaat c.q. wordt bereikt, vindt schriftelijke vastlegging daarvan plaats en zal de afhandeling conform geschieden.
- e) Wordt niet tot overeenstemming gekomen over de afwijking, de oorzaak, de verantwoordelijkheid en/of de (financiële) consequenties, dan worden de geschilpunten voorgelegd aan het naast hogere echelon in beide organisaties.
- f) Indien partijen op het hoogste niveau geen overeenstemming bereiken, komen partijen overeen een onafhankelijke partij aan te stellen, aan wie de partij die zich tekort voelt gedaan het geschil ter arbitrage kan voorleggen. De uitspraak van deze arbiter zal door beide partijen als bindend worden geaccepteerd.
- g) Indien partijen hierna nog niet tot overeenstemming komen, geldt de mogelijkheid van bestuursdwang op basis van de aanwijzing (zie paragraaf 3.7).

5.3 Gevolgen

Aan het eventueel niet nakomen van afspraken in deze voorwaarden zijn geen boetebepalingen verbonden.

Echter, indien de C2000-installatie tengevolge van een toerekenbare tekortkoming van de SCL-eigenaar niet of onvoldoende functioneert tengevolge waarvan het operationele optreden van de hulpverleningsdiensten in gevaar is gebracht dan wel indien dit heeft geleid tot materiele en/of immateriële schade behoudt de VRR zich, namens de hulpverleningsdiensten, het recht voor om de SCL-eigenaar hiervoor aansprakelijk te stellen.

In voorkomende gevallen zal de escalatieprocedure (paragraaf 1.3) worden gevolgd, met als toevoeging dat eventuele tussenkomst van de rechter nadrukkelijk als mogelijkheid wordt opengelaten.

6.Procedure voor wijziging van de voorwaarden

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de onderhouds- en wijzingsprocedure van de onderhavige voorwaarden.

Doel:

Doel van deze procedure is het tijdig, op een gecontroleerde en vooraf eenduidige afgesproken wijze kunnen behandelen en doorvoeren van wijzigings- en/of verbeteringsvoorstellen in de voorwaarden.

Onderhoud en wijzigingen op de definitieve voorwaarden zullen nodig zijn vanwege:

- Een gewijzigde behoefte aan de zijde van SCL-eigenaar
- Een gewijzigde behoefte aan de zijde van SCL-eigenaar
- Een wijziging in de functionele technische specificaties m.b.t. SCL's
- Nieuwe locatie of een wijziging aan de bestaande locatie
- Gewijzigde regelgeving

6.2 Schema voor onderhoud en evaluatie voorwaarden

Jaarlijks wordt in overleg tussen de VRR en de SCL-eigenaren bepaald of de voorwaarden inhoudelijk aanpassing behoeft als gevolg van gewijzigde omstandigheden. Indien aanpassing door partijen noodzakelijk wordt geacht, geschiedt dit in beginsel telkens per 1 juli. Partijen treden daarvoor telkens in maart in overleg om een eventuele aanpassing van de voorwaarden voor te bereiden.

Indien partijen tussentijds afspraken maken in afwijking van, of in aanvulling op de alsdan vigerende voorwaarden, leggen zij deze afspraken vast in een door alle partijen ondertekend moment. Indien de wijzigingen een individuele locatie betreffen, wordt de alsdan vigerende DAP gewijzigd.

7.Vaststelling generieke voorwaarden

De hulpverleningsdiensten Regio Rotterdam-Rijnmond (VRR)

namens deze,

De Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (VRR)

namens deze,

Het Algemeen Bestuur

5 juli 2007

mr. I. Opstelten
Voorzitter

8. Bijlagen



8.1 C2000 Instandhouding (document DMD)

Een verstoring van het SCL-systeem of van een systeemonderdeel waardoor de functionaliteit is aangetast wordt onderverdeeld in 4 klassen:

- Klasse 1 (kritiek): gebrek dat resulteert in het verlies van de communicatie faciliteiten in het totale SCL-object.
- Klasse 2 (ernstig): gebrek dat resulteert in het verlies van de communicatie faciliteiten in een deel van het SCL-object waar redundante dekking vereist is.
- Klasse 3 (minder ernstig gebrek): gebrek dat resulteert in het verlies van de communicatie faciliteiten in een deel van het SCL-object waar geen redundante dekking vereist is of gebrek dat resulteert in het wegvallen van redundantie in een deel van het SCL-object waar redundante dekking vereist is. Tevens een gebrek dat zonder actie kan leiden tot een gebrek van klasse 1 of 2.
- Klasse 4 (overige gebreken): gebrek dat niet resulteert in een verlies van functionaliteit van het SCL-systeem.

Eis	Omschrijving
	<p>Het jaarlijks uitvoeren van preventief onderhoud: de (periodieke) werkzaamheden welke verricht worden zonder dat hier een storingsmelding aan vooraf is gegaan, met als doel het netwerk op een kwalitatief hoog niveau te houden dan wel te brengen.</p> <p>Activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none">• Controle apparatuur op specificaties en correctie hiervan;• Periodiek vervangen van componenten welke aan verzwaarde omstandigheden bloot staan;• Controle overspanningsbeveiliging, aarding en afscherming;• Rapporteren ten aanzien het uitgevoerde preventief onderhoud• Uitvoeren van radio dekkingsmetingen
	<p>Het uitvoeren van correctief onderhoud dient afhankelijk van de klasse van de verstoring binnen de volgende tijden te worden uitgevoerd.</p> <p>Klasse 1 (kritiek):</p> <ul style="list-style-type: none">• ≤ 4 uur voor 95% van de incidenten• ≤ 6 uur voor 99% van de incidenten <p>Klasse 2 (ernstig):</p> <ul style="list-style-type: none">• ≤ 4 uur voor 95% van de incidenten• ≤ 6 uur voor 99% van de incidenten <p>Klasse 3 (minder ernstig)</p> <ul style="list-style-type: none">• ≤ 6 uur voor 95 % van de incidenten• ≤ 8 uur voor 99% van de incidenten <p>Klasse 4 (overig)</p> <ul style="list-style-type: none">• ≤ 3 werkdagen tijdens kantoortijden <p>De tijdwaarneming start bij het ontstaan van het incident en stopt wanneer de reparatie is afgerond. De genoemde uren zijn klokuren.</p>

23 september 2005

8.2 Template Service Performance Rapportage

	Datum: 11-11-2006		Volgnr. 001		SCL N.N.
NR	Item	Indicatie huidige toestand	Trend (t.o.v. vorige rapp.)	Opmerkingen en/of toelichting	Getroffen Maatregelen
01	Beschikbaarheid C2000 (algemeen)	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder		
02	CAB	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder		
03	Verstoringen Klasse 1	1. Vaak 2. Regelmatig 3. Nooit	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
04	Verstoringen Klasse 2	1. Vaak 2. Regelmatig 3. Nooit	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
05	Verstoringen Klasse 3	1. Vaak 2. Regelmatig 3. Nooit	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
06	Verstoringen Klasse 4	1. Vaak 2. Regelmatig 3. Nooit	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
07	Naleving functiehersteltijden m.b.t. verstoring "a" d.d.	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
08	Naleving functiehersteltijden m.b.t. verstoring "b" d.d.	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
09	Naleving functiehersteltijden m.b.t. verstoring "b" d.d.	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
10	NN	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
11	NN	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
12	NN	1. Goed 2. Matig 3. Slecht	+ : beter = : gelijk - : minder	oorzaak?	wat gedaan?
13					
14					
15					