



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

Versie: Concept 0.3

Datum: 22 juli 2015

Inhoud

1	Scope, uitgangspunten en definities	3
1.1	Scope.....	3
1.2	Uitgangspunten en definities	3
2	Eisen aan de SCL installatie	4
2.1	Functionele en technische eisen	4
2.2	Beschikbaarheid	4
2.3	Geplande onderhoud en reparatietijden	4
3	Beheerprocedures.....	5
3.1	Incident management procedure.....	5
3.2	Classificatie van incidenten en functiehersteltijden	5
3.2.1	Classificaties van incidenten	6
3.2.2	Functiehersteltijden.....	6
3.3	Change management procedure.....	6
3.3	Rapportage	7
3.3.1	Jaarlijkse herkeuring SCL door VRR.....	7
4	Oplevering en toetsing van de werking van de SCL installatie.....	8
5	Kosten	8
6	Aanvullende afspraken.....	8
7	Vaststelling Voorwaarden.....	8
Bijlage 1	Gegevens van de SCL installatie	9
Bijlage 2	Contactgegevens.....	9

Versie	Datum	Omschrijving
0.1	18-05-2015	Initiële concept
0.2	09-06-2015	Kleine tekstuele aanpassing
0.3	22-07-2015	Hfdstk. 2.2, 3.2.1 en 3.2.2 (incident classificaties en functiehersteltijden) aangepast i.o.m. Hans Boutkan en vergelijking met DAP van Pro Rail

1 Scope, uitgangspunten en definities

1.1 Scope

Voorliggend document wordt gebruikt om de beheerafspraken tussen de objecteigenaar van een Special Coverage Location (hierna “SCL”) en Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond (hierna “VRR”) vast te leggen omtrent het operationele beheer van de C2000 SCL installatie (hierna “de SCL installatie”).

Dit document vervangt de huidige voorwaarden (versie 3.0, vastgesteld door het Algemeen Bestuur VRR op 5 juli 2007).

1.2 Uitgangspunten en definities

De volgende uitgangspunten en definities worden gehanteerd:

[naam object] op het adres [adres object] is aangewezen als SCL. Deze SCL aanwijzing is geschiedt op [datum] door het bevoegd gezag. Zie gegevens SCL in bijlage 1

[naam eigenaar] is eigenaar van het object genoemd in bijlage 1. De contactgegevens van de eigenaar zijn opgenomen in bijlage 2.

[naam beheerder] is, namens het objecteigenaar, beheerder van het object genoemd in bijlage 1. De contactgegevens van de beheerder zijn opgenomen in bijlage 2.

De Nationale Politie, afdeling Meldkamer Dienstencentrum (MDC) is beheerder van het landelijke C2000 netwerk. De contactgegevens van MDC zijn opgenomen in bijlage 2.

[naam eigenaar] is verantwoordelijk voor het functioneren van de SCL installatie.

“Actieve Monitoring” houdt in dat een defect al dan niet met functieverlies automatisch wordt gemeld bij de beheerder van de SCL installatie.

De in dit document vastgestelde bepalingen zijn ondergeschikt aan de landelijke functionele en technische eisen zoals vastgesteld door de landelijke C2000 beheerder, De Nationale Politie.

2 Eisen aan de SCL installatie

2.1 Functionele en technische eisen

De SCL installatie voldoet aan de ten tijde van de opdrachtverstrekking voor ontwerp en bouw geldende eisen zoals vermeld in de technische aansluitvoorwaarden¹. MDC is bevoegd om deze eisen aan te passen.

2.2 Beschikbaarheid

De objecteigenaar heeft voor het beheer van de SCL installatie met haar contractant voor beheer en instandhouding een SLA afgesloten, waarin minimaal het volgende is opgenomen:

- beschikbaarheid van 99,5%
- de bepalingen rondom incident- en change management conform hoofdstuk 3
- actieve monitoring van het functioneren van de SCL
- functiehersteltijd maximaal 4 uur voor 95% van de storingen van klasse 2 (hoofdstuk 3.2)

2.3 Geplande onderhoud en reparatietijden

Onderhoud vindt plaats voor zover mogelijk gedurende rustige perioden wanneer weinig bezoekers in een SCL aanwezig zijn. Bij eenvoudige defecten in de SCL installatie - die niet tot functieverlies leiden - dient reparatie eveneens plaats te vinden tijdens rustige perioden.

¹ De functionele en technische specificaties zijn te vinden op www.C2000.nl

3 Beheerprocedures

3.1 Incident management procedure

In de context van voorliggend document wordt onder incident verstaan een geheel of gedeeltelijk verlies van functionaliteit ten gevolge van een technische storing aan de SCL installatie, of een voorzienbare mogelijkheid daarvan.

Wanneer eigenaar of beheerder van een SCL – al dan niet door middel van Actieve Monitoring – in kennis wordt gesteld van een storing aan de SCL installatie, dient deze storing onmiddellijk, althans redelijkerwijs zo spoedig mogelijk, te worden gemeld aan de meldkamer van de VRR. De volgende incidentmanagement procedure wordt gevolgd:

- Objecteigenaar of beheerder meldt direct na het constateren de storing telefonisch aan bij de meldkamer van VRR met een omschrijving van:
 - locatie van de SCL;
 - de vermoedelijke gevolgen van de storing (volledig of partieel uitval van de SCL);
 - een verzoek om deze storing direct bij de hulpdiensten VRR bekend te maken;
 - een verzoek om de storing per email aan het SCL Loket VRR bekend te maken.
- Objecteigenaar of beheerder voert binnen een redelijke termijn een analyse uit en meldt de uitslag terug aan het SCL Loket VRR, onder vermelding van de vermoedelijke oorzaak en verwachte functiehersteltijd;
- Indien de oorzaak buiten de SCL installatie ligt, meldt de objecteigenaar of beheerder de storing af bij het SCL Loket VRR. De objecteigenaar of beheerder neemt hiervoor direct contact op met de beheerorganisatie voor het C2000 buitennetwerk, De Nationale Politie MDC;
- Indien de oorzaak binnen de SCL installatie ligt, zorgt objecteigenaar voor functieherstel conform hoofdstuk 3.2 en 3.3;
- Indien bij storingsanalyse niet eenduidig is vast te stellen dat de oorzaak bij de SCL installatie van objecteigenaar ligt, neemt de objecteigenaar of beheerder direct contact op met de beheerorganisatie voor het C2000 buitennetwerk, De Nationale Politie MDC;
- Na functieherstel meldt objecteigenaar de storing af bij het SCL Loket VRR.

3.2 Classificatie van incidenten en functiehersteltijden

Elke SCL is anders. Het verhelpen van storingen vereist maatwerk. Daarom is het vaak ondoenlijk om een strakke definitie van incidenten te hanteren van alle mogelijke type storingen, met bijbehorende impact, in oplostijden. Van belang is dat partijen het belang van een goedwerkende SCL installatie nastreven in de geest van art. 6:40 Bouwbesluit 2012. Het beleid van de Rijksoverheid is dat communicatie tussen de hulpdiensten van groot belang voor de samenleving is. Bijgaande classificaties en hersteltijden zijn daarom indicatief voor het gewenste functieherstel van de SCL installatie in de geest van dat beleid.

3.2.1 Classificaties van incidenten

Klasse 1	Geheel of gedeeltelijk uitval van de C2000
Klasse 2	Overige storingen. Indien het <u>niet</u> nemen van herstelmaatregelen bij klasse 2 kan leiden tot voorzienbare complicaties van klasse 1 dan is een overige storing van dit type bij voorbaat al gelijk aan klasse 1.

3.2.2 Functiehersteltijden

Voor het herstel van de functionaliteit, gelden – indien er geen andersluidende afspraken zijn tussen objecteigenaar en het SCL Loket VRR - de volgende hersteltijden:

Incident klassen	Hersteltijden
Klasse 1	Functieherstel binnen 4 uur
Klasse 2	In overleg

3.3 Change management procedure

In de context van voorliggend document wordt onder Change verstaan het wijzigen van de technische installatie, waarbij tijdelijke niet-beschikbaarheid ontstaat. Na wijziging van de installatie voldoet de installatie weer aan de overeengekomen eisen.

Situatie 1: wijziging aan het C2000 buitennetwerk

- Geplande werkzaamheden aan het C2000 buitennetwerk die kunnen leiden tot tijdelijk functionaliteitsverlies in desbetreffende object, zullen door het SCL Loket VRR vooraf worden aangemeld bij objecteigenaar.
- Geplande wijzigingen aan het C2000 buitennetwerk die kunnen leiden tot noodzakelijke aanpassingen in een SCL installatie van objecteigenaar zullen worden aangemeld bij objecteigenaar. De objecteigenaar zal een impactanalyse (laten) uitvoeren. Indien een wijziging van de SCL installatie noodzakelijk is, zullen objecteigenaar en MDC gezamenlijk een oplossing uitwerken.

Situatie 2: wijziging aan de SCL installatie

- Geplande werkzaamheden aan de SCL-installatie die van invloed kunnen zijn op het C2000 buitennetwerk of kunnen leiden tot functionaliteitsverlies in desbetreffende object, zullen door objecteigenaar vooraf en tijdig worden aangemeld bij het SCL Loket VRR.

Het is aan objecteigenaar om te beoordelen of, na het doorvoeren van een wijziging, er een functionele test dient plaats te vinden. Objecteigenaar kan geen end-to-end functionele testen uitvoeren. Om er zeker van te zijn dat na functieherstel of na het doorvoeren van een wijziging de C2000 functionaliteit wederom aanwezig is, kan het SCL Loket VRR – op verzoek van objecteigenaar of van MDC - een functionele controle op de SCL installatie uitvoeren. Objecteigenaar wordt over het resultaat ingelicht.

3.3 Rapportage

Objecteigenaar levert (digitaal) aan het SCL Loket VRR eenmaal per jaar een rapportage betreffende de SCL, waarin per SCL installatie is opgenomen:

- De beschikbaarheid;
- De opgetreden incidenten en oplossingen;
- De uitgevoerde en/of geplande wijzigingen.

De eerste rapportage wordt door de eigenaar of beheerder aan het SCL Loket VRR opgeleverd tussen 11 en 13 maanden na oplevering van de SCL installatie.

3.3.1 Jaarlijkse herkeuring SCL door VRR

Binnen vier weken na het ontvangen van de rapportage zal het SCL Loket VRR een toets op de werking van de SCL installatie uitvoeren.

4 Oplevering en toetsing van de werking van de SCL installatie

Voor het toetsen of de SCL installatie aan de eisen voldoet, zijn een drietal toetsen voorgeschreven:

1. Bij de eerste oplevering van de SCL zal MDC een rapportage opleveren waaruit blijkt dat de SCL installatie aan de eisen voldoet zoals vermeld in hoofdstuk 2.1. Hieronder valt de kwaliteit van de koppelvak tussen de SCL installatie en het C2000 buitennetwerk. Deze toetsing vindt plaats in opdracht van objecteigenaar aan MDC en is voorwaardelijk voor de goedkeuring door MDC van de SCL installatie.
2. Voor het koppelvak tussen de SCL installatie en het C2000 buitennetwerk vindt een jaarlijkse keuring plaats. Deze keuring vindt plaats in opdracht van objecteigenaar door MDC.
3. Het SCL Loket VRR kan zowel op incidentele basis als op basis van de jaarlijkse toets zoals vermeld in hoofdstuk 3.3.1, de werking van een SCL installatie toetsen. Het SCL Loket VRR verstrekt een kopie van de rapportage van voormelde toets aan de objecteigenaar.

5 Kosten

Naast de algemene kosten voor beheer en onderhoud van de C2000 installatie, dient objecteigenaar rekening te houden en opdracht te geven voor het volgende (per SCL installatie):

- Opleveringskeuring door MDC zoals vermeld onder hoofdstuk 4, paragraaf 1. Kosten op te vragen bij MDC;
- Aanvullende jaarlijkse beheerkosten, incl. jaarlijkse keuring zoals vermeld onder hoofdstuk 4 paragraaf 2. Kosten op te vragen bij MDC;
- Voor de toetsen vermeld onder hoofdstuk 4 paragraaf 3 zijn er geen kosten aan verbonden.

6 Aanvullende afspraken

1. De objecteigenaar garandeert in redelijkheid toegang voor het SCL Loket VRR tot de SCL om de toetsing zoals vermeld onder hoofdstuk 4 paragraaf 3 te effectueren.
2. Indien uit evaluatie is gebleken dat bovenstaande afspraken en procedures tot onvoldoende werkbare resultaten hebben geleid, of dat de afspraken om andere redenen dienen te worden gewijzigd, treden de contactpersonen in bijlage 2 paragraaf 1 in contact met elkaar.

7 Vaststelling Voorwaarden

Aldus vastgesteld in het Algemeen Bestuur van de Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond op [datum].

Het Algemeen Bestuur
[datum]

Namens deze,
Burgemeester A. Aboutaleb

Bijlage 1 Gegevens van de SCL installatie

Naam SCL:

Adres SCL:

Omschrijving SCL:

SCL aanwijzingsbesluit genomen door:

Datum aanwijzingsbesluit:

Bijlage 2 Contactgegevens

1 Contractbeheer :

Namens VRR:

- Naam contactpersoon:
- Telefoonnummer contactpersoon:
- E-mail contactpersoon:
- Adresgegevens

Het SCL Loket VRR

D. Brown

06 – 2084 0783

d.brown@veiligheidsregio-rr.nl

Postbus 9154, 3007 AD Rotterdam

Namens SCL eigenaar:

- Naam contactpersoon:
- Telefoonnummer contactpersoon:
- Email contact persoon:
- Adresgegevens:

2 Operationeel SCL beheer

Namens SCL beheerder:

- Naam contactpersoon:
- Telefoonnummer contactpersoon:
- Email contactpersoon:
- Adresgegevens:

3 Landelijke Beheer C2000 MDC

- Naam contactpersoon:
- Telefoonnummer contactpersoon:
- Adresgegevens:

Coördinatiepunt C2000

088 – 6620 319

Postbus 238, 3970 AE Driebergen

4 Meldkamer VRR

- Naam contactpersoon:
- Telefoonnummer contactpersoon:

Brandweerkundige Centralist

088 – 622 3322