



Datum  
18 november 2004

Auteur  
KPN

Telefoon

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

**NADERE OVEREENKOMST  
INSTANDHOUDING  
Dienstverlening 1-1-2 Alarmnet  
van KPN aan Politieregio  
Drenthe (PE 03)**

*1-1-2 Alarmnet*

Vertrouwelijk



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>BEGRIPPEN</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>VOORWERP EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST</b>	<b>4</b>
3.1	<i>Voorwerp van de overeenkomst</i>	4
3.2	<i>Duur Overeenkomst</i>	4
<b>4</b>	<b>CONTACTPERSONEN, LEVERANCIERS EN BETALING</b>	<b>5</b>
4.1	<i>Contactpersonen en communicatie</i>	5
4.2	<i>Toeleveranciers</i>	5
4.3	<i>Betaling</i>	5
<b>5</b>	<b>GEBUIKSEISEN EN PRIVACY ASPECTEN</b>	<b>6</b>
5.1	<i>Gebruikseisen</i>	6
5.2	<i>Privacy Aspecten</i>	7
<b>6</b>	<b>SLOTARTIKELEN</b>	<b>8</b>
6.1	<i>Generieke procedures</i>	8
6.2	<i>Specifieke procedures en afspraken</i>	8
6.3	<i>Bijlagen</i>	8
6.4	<i>Structuur</i>	9
<b>7</b>	<b>ONDERTEKENING</b>	<b>10</b>
<b>Bijlage A</b>	<b>REGIONAAL NETWERK</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage B</b>	<b>SERVICE</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage C</b>	<b>CONTACTPERSONEN</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage D</b>	<b>VERGOEDINGEN</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage E</b>	<b>OMGEVINGSEISEN</b>	<b>1</b>
<b>Bijlage F</b>	<b>OVERIGE GEGEVENS</b>	<b>1</b>



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 1 INLEIDING

De ondergetekenden:

Regiopolitie Drenthe als beheerder van de 1-1-2 centrale Drenthe gevestigd te Assen, rechtsgeldig vertegenwoordigd door hoofd IVT, hierna te noemen: Opdrachtgever/NO

en

KPN Telecom B.V., gevestigd te Den Haag, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de accountmanager, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Overwegende:

- 1 dat Opdrachtgever/BZK en Opdrachtnemer een Raamovereenkomst hebben gesloten met betrekking tot de dienstverlening 1-1-2 waarin tussen partijen het raamwerk voor de contractuele voorwaarden is vastgelegd die van toepassing zijn op alle Nadere Overeenkomsten welke tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever/NO enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot het leveren van diensten ter voortzetting van de instandhouding van het netwerk voor het landelijk uniform alarmnummer, hierna te noemen "het 1-1-2 Netwerk";
- 2 dat in de Raamovereenkomst (artikel 4.3) is bepaald dat Opdrachtgever/BZK en Opdrachtnemer zich er toe verbinden, ter vervanging van de bestaande Instandhoudingsovereenkomst, met de Opdrachtgever/NO een nieuwe Nadere Overeenkomst te sluiten, om te komen tot voortzetting van de instandhouding van ieder afzonderlijk onder de Politieregio's vallend regionale deel van het 1-1-2 Netwerk hierna te noemen "het Regionaal Netwerk";
- 3 dat voor het tot stand komen van de vernieuwde Nadere Overeenkomst de afzonderlijke delen van het Regionaal netwerk in een zodanige uitvoering worden gebracht dat de instandhouding door Opdrachtnemer ook daadwerkelijk voor de duur van de Raamovereenkomst gewaarborgd kan worden;
- 4 dat aangaande "het Regionaal Netwerk" met deze Nadere Overeenkomst partijen hun wederzijdse verplichtingen en rechten nader vastleggen voorzover deze niet zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen;

Komen als volgt overeen:



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 2 BEGRIPPEN

Onder de navolgende begrippen wordt verstaan:

- 1 1-1-2 Regio  
De 1-1-2 Regio draagt zorg voor de bemiddeling en doorgeleiding naar de achterliggende meldkamers van de ambulance-, brandweer- en politiediensten.
- 2 CLI  
Calling Line Identification.
- 3 CLIRO  
Calling Line Identification Restriction Overwrite.
- 4 DAP  
Dossier Afspraken en Procedures.
- 5 DFA  
Dossier Financiële Afspraken.
- 6 DPD  
Dossier Producten en Diensten.
- 7 ISC  
ICT Service Coöperatie.
- 8 Opdrachtgever/NO  
Een door de Opdrachtgever/BZK aangewezen en in het DAP opgenomen organisatie die naast Opdrachtgever/BZK gerechtigd is een Nadere Overeenkomst (NO) met Opdrachtnemer te sluiten. In dit geval is dit de Opdrachtgever/NO zoals genoemd in de inleiding van dit document.
- 9 Opdrachtnemer  
Is de partij die de opdracht van de Opdrachtgever/NO aanvaardt. In dit geval is dit KPN.
- 10 Raamovereenkomst  
Raamovereenkomst voor Dienstverlening 1-1-2 van KPN aan BZK.
- 11 Regionaal netwerk 1-1-2  
Zie hiervoor Bijlage A.
- 12 Technisch coördinator  
De technisch coördinator is de gedelegeerde van BZK binnen de ISC organisatie en is verantwoordelijk voor de instandhouding van het 1-1-2 netwerk.



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

### **3 VOORWERP EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

#### **3.1 Voorwerp van de overeenkomst**

##### **3.1.1**

Het door Opdrachtnemer in stand te houden Regionaal Netwerk is nader omschreven in "Bijlage A Regionaal Netwerk".

##### **3.1.2**

De wijze van instandhouding van het Regionaal Netwerk is nader omschreven in "Bijlage B Service ". Gedurende de Instandhouding bestaan de leveringen uit levering van componenten en diensten voor mutaties en preventief en correctief onderhoud van het Regionaal Netwerk.

##### **3.1.3**

Voor de levering van componenten en diensten voor mutaties aan het Regionaal netwerk zal Opdrachtgever/NO altijd een verzoek tot prijsopgave bij Opdrachtnemer doen.

#### **3.2 Duur Overeenkomst**

##### **3.2.1**

De Nadere Overeenkomst Instandhouding gaat in bij ondertekening door beide partijen en eindigt uiterlijk op het moment dat de Raamovereenkomst eindigt. Na ondertekening van de Nadere Overeenkomst Instandhouding vervalt de bestaande Instandhoudingsovereenkomst.

##### **3.2.2**

Na een looptijd van 4 jaar is de Opdrachtgever/NO gerechtigd de Nadere Overeenkomst op elk moment te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden.



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **4 CONTACTPERSONEN, LEVERANCIERS EN BETALING**

### **4.1 Contactpersonen en communicatie**

#### **4.1.1**

Door zowel Opdrachtgever/NO en Opdrachtnemer is voor de uitvoering van de instandhouding een contactpersoon en vervangend contactpersoon aangewezen. Deze contactpersonen staan genoemd in "Bijlage C Contactpersonen".

#### **4.1.2**

Partijen zullen wijzigingen ten aanzien van de contactpersonen terstond schriftelijk (of per fax) doorgeven aan een bevoegde medewerker van de wederpartij. Partijen zullen er op toezien dat wijzigingen ten aanzien van contactpersoonsgegevens terstond worden verwerkt en bekend zijn binnen de eigen organisatie.

#### **4.1.3**

Contactpersonen dienen voldoende kennis te hebben van de werking van het Regionaal Netwerk, van het Netwerk en de instandhouding daarvan.

Ten aanzien van bovengenoemde Netwerken dient de contactpersoon kennis te hebben van de procedures en organisatie.

#### **4.1.4**

Indien de goede uitvoering van de diensten hinder dreigt te ondervinden of heeft ondervonden, zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk aan Opdrachtgever/NO melding maken en de oorzaak aangeven alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om (dreigende) hinder te voorkomen.

### **4.2 Toeleveranciers**

KPN zal het rechtstreekse contact onderhouden met alle toeleveranciers die te maken hebben met de instandhouding. De contractuele relatie met toeleveranciers van Opdrachtnemer zal uitsluitend via Opdrachtnemer lopen.

### **4.3 Betaling**

Opdrachtgever/NO zal betalingen verrichten op grond van facturen die zijn opgesteld conform het bepaalde in het DFA en zoals nader gespecificeerd in "Bijlage D Vergoedingen".



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **5 GEBRUIKSEISEN EN PRIVACY ASPECTEN**

### **5.1 Gebruikseisen**

#### **5.1.1**

Wijzigingen aan het Regionaal Netwerk en de inzet van vreemde componenten mogen geen afbreuk doen aan de samenhangende werking van het 1-1-2 Netwerk. Vanuit deze context zal de gestandaardiseerde omgeving 1-1-2 op het gebied van telecommunicatie worden bewaakt door de technisch coördinator 1-1-2.

#### **5.1.2**

Verzoeken tot wijzigingen aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk of de inzet (koppeling) van vreemde componenten zullen door de Opdrachtgever/NO schriftelijk worden ingediend bij de technisch coördinator 1-1-2. Deze zal zich inspannen na ontvangst van het schriftelijke verzoek binnen 20 werkdagen hierop te reageren ten aanzien van de technische haalbaarheid.

#### **5.1.3**

Verzoeken tot wijziging die invloed hebben op de wijze van afhandeling van het 1-1-2 verkeer zullen voorgelegd worden aan de technisch coördinator 1-1-2 ten einde de functionele eisen niet verloren te laten gaan.

#### **5.1.4**

Wijzigingen die zijn aangebracht aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk door of vanwege Opdrachtgever/NO en die de goede werking hinderen zullen door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO ongedaan gemaakt worden voor rekening van Opdrachtgever/NO.

#### **5.1.5**

Wijzigingen die zijn aangebracht aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk door of vanwege Opdrachtnemer en die de goede werking hinderen zullen door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO ongedaan gemaakt worden voor rekening van Opdrachtnemer.

#### **5.1.6**

In het Regionaal Netwerk zijn beheer functies geïnstalleerd. De juiste werking van dit beheer dient te worden gewaarborgd. Wijzigingen die invloed kunnen hebben op de beheerfuncties in de regionale 1-1-2 netwerkdelen dienen vooraf aan ISC te worden voorgelegd om te voorkomen dat functie-eisen t.a.v. het beheer verloren gaan.



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 5.2 Privacy Aspecten

### 5.2.1

Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van noodhulpverlening en bestrijding van misbruik bedrijfsgegevens van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever/NO. Het betreft hierbij de verstrekking van nummergegevens als ook de verstrekking van achterliggende naam-, adres- en woonplaatsgegevens.

### 5.2.2

De Opdrachtgever/NO vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken die voortkomen uit het in strijd handelen met de bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gegeven voorschriften ter bescherming van de belangen van geregistreerde of te registreren personen.





Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **6 SLOTARTIKELEN**

### **6.1 Generieke procedures**

Generieke procedures en afspraken voor de Instandhouding van het Regionaal Netwerk worden vastgelegd in het DAP.

### **6.2 Specifieke procedures en afspraken**

Specifieke procedures en afspraken met Opdrachtgever/NO voor de Instandhouding van het Regionaal Netwerk worden vastgelegd in "Bijlage B Service".

### **6.3 Bijlagen**

De Bijlagen bij deze Nadere Overeenkomst zijn onlosmakelijk verbonden met deze Nadere Overeenkomst.

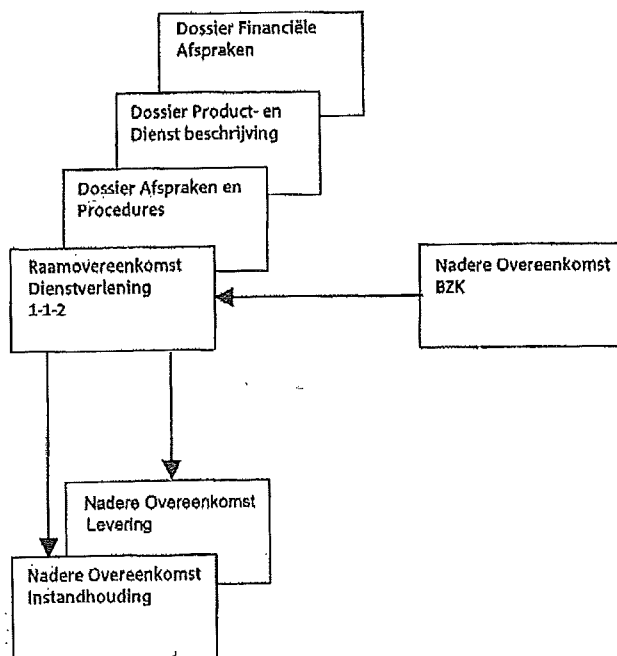


#### 6.4 Structuur

Deze Nadere Overeenkomst Instandhouding is onderdeel van het instrumentarium waarmee Opdrachtgever/NO in staat is de kwaliteit van de dienstverlening, zoals deze door Opdrachtnemer wordt geleverd, te beheersen. In geval van strijdigheid tussen de documenten van dit instrumentarium geldt de hieronder aangegeven volgorde waarbij een eerder genoemd document prevaleert boven een later genoemd document:

- Raamovereenkomst;
- Nadere Overeenkomst BZK;
- Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio;
- Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio;
- Kredietinstellingsgarantie "on demand";
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD).
- Dossier Financiële Afspraken (DFA).

\* De documenten zijn hieronder schematisch weergegeven:





Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## 7 ONDERTEKENING

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Assen, datum *20-12-2004*

Politieregio Drenthe  
Gevestigd te Assen

Voor deze, . . .  
Hoofd IVT

Den Haag, datum *29-12-2004*

KPN Telecom B.V.  
Gevestigd te Den Haag

Voor deze, |  
Accountmanager

### Overzicht van de toepasselijke Bijlagen:

- Bijlage A Regionaal Netwerk;
- Bijlage B Service;
- Bijlage C Contactpersonen;
- Bijlage D Vergoedingen;
- Bijlage E Omgevingseisen;
- Bijlage F Overige Gegevens.



Datum Bijlage A  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **Bijlage A      REGIONAAL NETWERK**

Het Regionale Netwerk is het geheel van binnen het gebied van de 1-1-2 Regio geïnstalleerde componenten die functioneren in samenhang met de infrastructuur (het openbare KPN-net en het Netwerk).

Deze infrastructuur draagt zorg voor de doorgeleiding van alarmoproepen, hierna te noemen "1-1-2 oproepen". De 1-1-2 oproepen zijn afkomstig uit de netwerken van vaste netwerkkoperators en mobiele netwerkkoperators. Deze oproepen worden als laatste altijd via het KPN vaste netwerk met de bijbehorende nummerinformatie (CLI = Calling Line Identification) via het Netwerk doorgeleid naar de regionale 1-1-2 centrale.

De 1-1-2 Regio draagt zorg voor de bemiddeling en doorgeleiding naar de achterliggende meldkamers van de ambulance-, brandweer- en politiediensten.

### **Basisfunctionaliteit**

Binnenkomende hulpoproepen worden doorgeschakeld naar de achterliggende meldkamers van brandweer, ambulance en politie, zowel binnen de 1-1-2-regio als buiten de "eigen" 1-1-2-regio. Hierbij zal t.z.t. ook de CLI moeten kunnen worden doorgegeven. Zowel het gespreksignaal als de bijbehorende CLI gegevens van binnenkomende hulpoproepen worden in de 1-1-2-meldkamers vastgelegd.

### **Aanvullende functionaliteiten**

Aan de ontvangen CLI gegevens kunnen de "Naam, Adres en Woonplaats" (NAW) gegevens worden toegevoegd. Hierbij dient er altijd sprake te zijn van een "één op één" relatie tussen een binnenkomende 1-1-2 oproep en de bevraging van de database met NAW gegevens. Dit i.v.m. de bescherming van de privacy van de burger.



Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage B SERVICE

Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden, aan de apparatuur, programmatuur en infrastructuurvoorzieningen zoals in deze bijlage weergegeven.

### 1. Service Bedrijfstelecommunicatiesysteem, Bediening en Beheer

Service op het Bedrijfstelecommunicatiesysteem, Bediening en Beheer wordt verleend op basis van Continu service.

Dit houdt in:

Response : 24 uur 7 dagen per week

Response remote : binnen 2 klokuren

Response on site :

- Minor storing volgende werkdag

- Major storing binnen 4 klokuren

- Calamiteit : binnen 2 klokuren

Herstelgarantie :

- Minor storing binnen 16 kantooruren

- Major storing binnen 8 klokuren

Boeteclausule : Bij overschrijding herstelgarantietijden

Preventief onderhoud : 1 maal per jaar tijdens kantooruren

Kostendekking van : materiaal, uurloon en voorrijden.

Minor storing : storing die niet leidt tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of functionaliteiten hiervan;

Major storing : storing die kan leiden tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of belangrijke functionaliteiten hiervan. Van een major storing is in ieder geval sprake als tenminste 20% van deze functionaliteiten uitvalt;

Calamiteit : incident dat leidt tot uitval van de gehele Telecommunicatievoorziening of essentiële functionaliteiten hiervan;

#### 1.1 Storingsmelding

De Inhoudelijke storingsmelding wordt door Opdrachtnemer getoetst op de functionele werking van de Telecommunicatievoorziening. Op basis hiervan classificeert Opdrachtnemer de storingsmelding als Minor storing, Major storing of Calamiteit. Op nadrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever/NO kan de classificatie worden verhoogd.

#### 1.2 Responstijd

1.2.1 Opdrachtnemer levert een Responstijd op afstand binnen 2 Klokuren. Opdrachtnemer levert een Responstijd op locatie binnen 2 klokuren in geval van een Calamiteit, binnen 4 klokuren in geval van een Major storing en Next Business Day in geval van een Minor storing. Opdrachtnemer beoordeelt of het noodzakelijk is om op locatie te komen.

1.2.2 Voor de storingsoplossing zal de Opdrachtgever/NO ervoor zorgdragen dat na de storingsmelding gedurende het etmaal, zeven dagen per week een contactpersoon beschikbaar is.



1.3 Hersteltijd

1.3.1 Opdrachtnemer levert een hersteltijd binnen 8 klokuren bij een Major storing en 16 Kantooruren bij een Minor storing. Bij wijziging van de classificatie van Minor naar Major tijdens de storingsafhandeling gaat vanaf het moment van wijziging de bijbehorende hersteltijd in. Voor een Calamiteit kan geen hersteltijd worden afgegeven. Opdrachtnemer zal zich in geval van een Calamiteit inspannen zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk Functioneel herstel te leveren.

1.3.2

1.3.3 De overeengekomen hersteltijd wordt naar evenredigheid verlengd met de duur van de volgende omstandigheden:

- Een periode van overmacht. Als de storing wordt veroorzaakt door omstandigheden waarbij Opdrachtnemer zich kan beroepen op overmacht;
- De periode waarmee op verzoek van de Opdrachtgever/NO het onderzoek of het opheffen van de storing uitgesteld moet worden;
- De periode van opschorten omdat zich naar oordeel van Opdrachtnemer op de plaats van herstel omstandigheden voordoen die risico's meebrengen voor de veiligheid of gezondheid van het door Opdrachtnemer ingeschakelde personeel;
- De periode dat Opdrachtgever/NO geen medewerking verleent tot uitvoering van het onderzoek of opheffing;
- Voor de periode dat bij storingen niet een contactpersoon van de Opdrachtgever/NO gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week na de storingsmelding bereikbaar is.

1.3.4 De hersteltijd geldt niet in de volgende gevallen:

- Indien de storing is veroorzaakt door een handelling of nalaten in strijd met een verplichting van de Opdrachtgever/NO uit het Bedrijfscontract;
- Indien de telecommunicatievoorziening niet beschikbaar is als gevolg van door Opdrachtnemer geplande werkzaamheden.

1.3.5 Als tijdstip waarop de storing is opgeheven geldt het tijdstip dat de storingsopheffing door Opdrachtnemer is gereed gemeld bij Opdrachtgever/NO. Indien de Opdrachtgever/NO niet kan worden bereikt geldt het door Opdrachtnemer geregistreerde moment waarop getracht is gereed melding door te geven.

1.4 Wijze van herstel

1.4.1 Opdrachtnemer levert functioneel herstel door:

- Het aanbrengen van een modificatie;
- Het vervangen van een defect onderdeel;
- Het aanbrengen van een maintenance release indien voorhanden.

1.4.2 Voor functioneel herstel kan het gebruik vereist worden van de meest recente back-up van de programmatuur. Deze back-up wordt verstrekt door de Opdrachtgever/NO.

1.4.3 Voor respons en herstel op afstand stelt Opdrachtnemer voorzieningen beschikbaar. Deze voorzieningen blijven eigendom van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever/NO draagt op zijn kosten zorg voor de benodigde telefoonaansluiting(en) en/of datacommunicatie-aansluiting(en) voor deze voorzieningen. De abonnements- en gesprekskosten van deze aansluiting(en) zijn voor rekening van de Opdrachtgever/NO.

1.5 Preventief Onderhoud

1.5.1 Opdrachtnemer levert, standaard 1x per jaar preventief onderhoud op de bedrijfscentrale van de Opdrachtgever/NO. preventief onderhoud omvat:

- Uitlezen en analyse storingsbuffers;
- Eventuele correcties aanbrengen in de software parameters;
- Inloggen en aanmelden van het back-up medium;



Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

- Het maken van een back-up van de configuratie voor Opdrachtgever/NO en Opdrachtnemer;
  - Bijwerken klantgegevens en standaardrapportage;
  - Als onderdeel van Preventief Onderhoud wordt één maal per jaar indien noodzakelijk en indien beschikbaar een maintenance release geïnstalleerd in de bedrijfscentrale van de Opdrachtgever/NO. Voorafgaand aan de installatie van de maintenance release zal er veiligheidsback-up van de configuratie worden gemaakt.
- 1.5.2 Het preventief onderhoud wordt naar keuze van Opdrachtnemer uitgevoerd op afstand of op locatie. De planning van Preventief Onderhoud op locatie wordt gedaan door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO.
- 1.6 Uitsluitingen
- 1.6.1 De volgende apparatuur en programmatuur zijn uitgesloten van deze Dienst:
- Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
  - PC's en Servers;
  - Operatingsystems van de Bedrijfsapplicatie;
  - Programmatuur niet behorende tot een Bedrijfsapplicatie;
  - Toestellen, tenzij anders overeengekomen;
  - Leidingnet;
  - Openbare Infrastructuur.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande apparatuur of programmatuur worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 1.6.2 De volgende omstandigheden zijn uitgesloten van de dienst:
- Integratie- en interfaceproblemen tussen apparatuur en/of programmatuur van Opdrachtnemer en derden;
  - Storingen veroorzaakt door niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur en/of programmatuur die van invloed zijn op de werking van de Telecommunicatievoorziening;
  - Storingen veroorzaakt door het LAN en/of WAN datanetwerk van de Opdrachtgever/NO.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 1.6.3 Een Softwarefout is uitgesloten van deze dienst. Bij een geconstateerde Softwarefout treedt Opdrachtnemer in contact met de producent.
- 2.
- 2.1 Storingmelding  
Storingen kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week gemeld worden.
- 2.2 Responsfijd
- 2.2.1
- 2.2.2 Voor de storingsoplossing zal Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat na de storingsmelding gedurende de daarop volgende kantooruren een contactpersoon beschikbaar is.
- 2.3 Hersteltijd  
Voor de Voice logging apparatuur geldt geen hersteltijdgarantie.



Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

- 2.4 Wijze van herstel
- 2.4.1 Functioneel herstel wordt geleverd door:
- Het aanbrengen van een modificatie;
  - Het vervangen van een defect onderdeel;
  - Het aanbrengen van een maintenance release indien voorhanden.
- 2.5 Preventief Onderhoud
- 2.5.1 Opdrachtnemer levert 1x per Jaar preventief onderhoud op de apparatuur van de Opdrachtgever/NO. preventief onderhoud omvat:
- Controle van de toestand en functie van de apparatuur;
  - Schoonmaken van interieur en exterieur van de apparatuur;
  - Als onderdeel van preventief onderhoud wordt één maal per jaar indien noodzakelijk en indien beschikbaar een maintenance release geïnstalleerd.
- 2.5.2 Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd op locatie. De planning van preventief onderhoud op locatie wordt gedaan in overleg met Opdrachtgever.
- Indien mogelijk wordt het preventief onderhoud uitgevoerd tijdens correctief onderhoud.
- 2.6 Uitsluitingen
- 2.6.1 De volgende apparatuur en programmatuur zijn uitgesloten van deze dienst:
- Harddisk van de Voice logging apparatuur;
  - Bekabeling van de Voice logging apparatuur;
  - Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
  - Openbare Infrastructuur.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande apparatuur of programmatuur worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 2.6.2 De volgende omstandigheden zijn uitgesloten van de dienst:
- Integratie- en interfaceproblemen tussen apparatuur en/of programmatuur van Opdrachtnemer en derden;
  - Storingen veroorzaakt door niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur en/of programmatuur die van invloed zijn op de werking van de Telecommunicatievoorziening;
  - Storingen veroorzaakt door het LAN en/of WAN datanetwerk van de Opdrachtgever.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
- 2.6.3 Een Softwarefout is uitgesloten van deze dienst. Bij een geconstateerde Softwarefout treedt Opdrachtnemer in contact met de producent.
3. Service Infrastructuur
- Service op infrastructuur wordt in overleg met ISC uitgewerkt.
4. Storingsmelding
- Storingen die de 1-1-2 dienstverlening beïnvloeden worden 24 uur per dag en 7 dagen per week gemeld bij ISC. ISC analyseert de storing en meldt de storing bij de juiste instantie, die voor oplossing van de storing zorgdraagt. Voor het melden klachten en problemen geldt dezelfde procedure. Deze procedure is beschreven in het Handboek 1-1-2.





Datum Bijlage E  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage E OMGEVINGSEISEN

In deze bijlage worden de eisen ten aanzien van de toegang van personeel van Opdrachtnemer of andere onderaannemers van Opdrachtnemer tot de betrokken locaties gespecificeerd. Daarnaast worden de eisen aan de technische ruimte gespecificeerd.

1. **Toegang**  
Opdrachtnemer stelt de volgende eisen aan de toegang tot de ruimten waar apparatuur van het Regionaal netwerk is opgesteld.
  - De ruimte dient afgesloten te zijn;
  - De ruimte is alleen toegankelijk door daarvoor geautoriseerd personeel;
  - Opdrachtnemer-personeel heeft 7 dagen per week en 24 uur per dag toegang ten behoeve van het verhelpen van storingen, problemen, of klachten.
2. **Aarding**  
Op de plaats van de apparatuur is een afzonderlijk schoon aardpunt nodig. Het aardpunt dient een weerstandswaarde te hebben van  $R_i < 0,5\Omega$ . Op de plaats van de apparatuur dient een aarddraad met een diameter van minimaal 35mm<sup>2</sup> van voldoende lengte aanwezig te zijn.
3. **ESD-veiligheid**  
Het is noodzakelijk dat de ruimte waarin de Opdrachtnemer-apparatuur staat opgesteld voldoet aan de ETSI-normen ten aanzien van aarding en ESD.
4. **Klimaat**
  - De omgevingscondities in de ruimte waarin de apparatuur met de kast geplaatst moet worden, dienen te voldoen aan ETSI-klimaatklasse 3.2.
  - Omgevingstemperatuur: +5°C tot en met +35°C;
  - Een vochtvrije ruimte met een relatieve luchtvochtigheid: tussen de 5% en 70%, niet-condenserend;
  - Er mogen geen (ver)bouw activiteiten zijn. De apparatuur dient in een stofvrije ruimte te staan en op een hoogte van minimaal 1 meter vanaf de vloer geplaatst te worden. Onder stofvrij wordt het volgende verstaan: De aanwezigheid van zand in de ruimte mag de 30 mg/m<sup>3</sup> niet overschrijden. Indien geen mechanische ventilatie of airconditioning in de technische ruimte aanwezig is, mogen stofconcentraties de volgende waarden niet overschrijden: stofdeeltjes maximaal 200 µg/m<sup>3</sup> suspensie en 35 mg/m<sup>2</sup> per dag sedimentatie (suspensie is de hoeveelheid stof in de lucht en sedimentatie is de neerslag op apparatuur of vloer); Bij gebruik van ventilatie of airconditioning is filtering aanbevolen die de stofconcentratie beneden de 10 µg/m<sup>3</sup> houdt;
  - De apparatuur mag niet in een open ruimte of op de grond geplaatst worden.

Hierbij wordt aangegeven dat de opgegeven waarden voor de verschillende condities extremen zijn die maar enkele uren per jaar mogen voorkomen.



Datum Bijlage F  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage F      OVERIGE GEGEVENS

### Calamiteiten schakeling

Het Regionaal netwerk is met twee afzonderlijke bundels ISDN kanalen aangesloten op twee afzonderlijke nummercentrales van het KPN vaste netwerk.

Beide bundels zijn in de KPN centrales voorzien van een calamiteitschakeling.

Doel hiervan is, bij uitval van het Regionaal netwerk of het onbruikbaar worden van de locatie waar de bediening van het regionaal netwerk wordt uitgevoerd, de 1-1-2 oproepen te kunnen afhandelen in een andere 1-1-2 Regio.

Het activeren van de Calamiteitschakeling wordt door de Regio in overleg met ISC bepaald. ISC meldt telefonisch en per FAX de wens tot omschakelen bij de Business Support Desk van Opdrachtnemer. De omschakeling zal binnen 15 minuten na ontvangst van het verzoek bij het Landelijk Diensten BewakingsCentrum van KPN geactiveerd zijn. Het deactiveren van de Calamiteitschakeling vindt plaats volgens dezelfde procedure.

Tenminste 1 maal per maand wordt het activeren en deactiveren van de Calamiteitschakeling volgens de afgesproken procedure getest.

Voor de 1-1-2 Regio Drenthe is als omschakelbestemming voor beide calamiteitschakelingen de 1-1-2 Regio Groningen voorbereid.



33

Datum  
18 november 2004

Auteur  
KPN

Telefoon

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

**NADERE OVEREENKOMST  
INSTANDHOUDING  
Dienstverlening 1-1-2 Alarmnet  
van KPN aan Politieregio  
Ijsselland (PE 04)**

*1-1-2 Alarmnet*

Vertrouwelijk



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>BEGRIPPEN</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>VOORWERP EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST</b>	<b>4</b>
3.1	<i>Voorwerp van de overeenkomst</i>	4
3.2	<i>Duur Overeenkomst</i>	4
<b>4</b>	<b>CONTACTPERSONEN, LEVERANCIERS EN BETALING</b>	<b>5</b>
4.1	<i>Contactpersonen en communicatie</i>	5
4.2	<i>Toeleveranciers</i>	5
4.3	<i>Betaling</i>	5
<b>5</b>	<b>GEBRUIKSEISEN EN PRIVACY ASPECTEN</b>	<b>6</b>
5.1	<i>Gebruikseisen</i>	6
5.2	<i>Privacy Aspecten</i>	7
<b>6</b>	<b>SLOTARTIKELEN</b>	<b>8</b>
6.1	<i>Generieke procedures</i>	8
6.2	<i>Specifieke procedures en afspraken</i>	8
6.3	<i>Bijlagen</i>	8
6.4	<i>Structuur</i>	9
<b>7</b>	<b>ONDERTEKENING</b>	<b>10</b>
	<b>Bijlage A REGIONAAL NETWERK</b>	<b>1</b>
	<b>Bijlage B SERVICE</b>	<b>1</b>
	<b>Bijlage C CONTACTPERSONEN</b>	<b>1</b>
	<b>Bijlage D VERGOEDINGEN</b>	<b>1</b>
	<b>Bijlage E OMGEVINGSEISEN</b>	<b>1</b>
	<b>Bijlage F OVERIGE GEGEVENS</b>	<b>1</b>



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 1 INLEIDING

De ondergetekenden:

Regiopolitie IJsselland als beheerder van de 1-1-2 centrale IJsselland gevestigd te Zwolle, rechtsgeldig vertegenwoordigd door chef Meld- en Infocentrum, hierna te noemen: Opdrachtgever/NO

en

KPN Telecom B.V., gevestigd te Den Haag, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de accountmanager, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Overwegende:

- 1 dat Opdrachtgever/BZK en Opdrachtnemer een Raamovereenkomst hebben gesloten met betrekking tot de dienstverlening 1-1-2 waarin tussen partijen het raamwerk voor de contractuele voorwaarden is vastgelegd die van toepassing zijn op alle Nadere Overeenkomsten welke tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever/NO enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds worden gesloten met betrekking tot het leveren van diensten ter voortzetting van de instandhouding van het netwerk voor het landelijk uniform alarmnummer, hierna te noemen "het 1-1-2 Netwerk";
- 2 dat in de Raamovereenkomst (artikel 4.3) is bepaald dat Opdrachtgever/BZK en Opdrachtnemer zich er toe verbinden, ter vervanging van de bestaande Instandhoudingsovereenkomst, met de Opdrachtgever/NO een nieuwe Nadere Overeenkomst te sluiten, om te komen tot voortzetting van de instandhouding van ieder afzonderlijk onder de Politieregio's vallend regionale deel van het 1-1-2 Netwerk hierna te noemen "het Regionaal Netwerk";
- 3 dat voor het tot stand komen van de vernieuwde Nadere Overeenkomst de afzonderlijke delen van het Regionaal netwerk in een zodanige uitvoering worden gebracht dat de instandhouding door Opdrachtnemer ook daadwerkelijk voor de duur van de Raamovereenkomst gewaarborgd kan worden;
- 4 dat aangaande "het Regionaal Netwerk" met deze Nadere Overeenkomst partijen hun wederzijdse verplichtingen en rechten nader vastleggen voorzover deze niet zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen;

Komen als volgt overeen:



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 2 BEGRIPPEN

Onder de navolgende begrippen wordt verstaan:

- 1 **1-1-2 Regio**  
De 1-1-2 Regio draagt zorg voor de bemiddeling en doorgeleiding naar de achterliggende meldkamers van de ambulance-, brandweer- en politiediensten.
- 2 **CLI**  
Calling Line Identification.
- 3 **CLIRO**  
Calling Line Identification Restriction Overwrite.
- 4 **DAP**  
Dossier Afspraken en Procedures.
- 5 **DFA**  
Dossier Financiële Afspraken.
- 6 **DPD**  
Dossier Producten en Diensten.
- 7 **ISC**  
ICT Service Coöperatie.
- 8 **Opdrachtgever/NO**  
Een door de Opdrachtgever/BZK aangewezen en in het DAP opgenomen organisatie die naast Opdrachtgever/BZK gerechtigd is een Nadere Overeenkomst (NO) met Opdrachtnemer te sluiten. In dit geval is dit de Opdrachtgever/NO zoals genoemd in de inleiding van dit document.
- 9 **Opdrachtnemer**  
Is de partij die de opdracht van de Opdrachtgever/NO aanvaart. In dit geval is dit KPN.
- 10 **Raamovereenkomst**  
Raamovereenkomst voor Dienstverlening 1-1-2 van KPN aan BZK.
- 11 **Regionaal netwerk 1-1-2**  
Zie hiervoor Bijlage A.
- 12 **Technisch coördinator**  
De technisch coördinator is de gedelegeerde van BZK binnen de ISC organisatie en is verantwoordelijk voor de instandhouding van het 1-1-2 netwerk.



Datum  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## **3 VOORWERP EN DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

### **3.1 Voorwerp van de overeenkomst**

#### **3.1.1**

Het door Opdrachtnemer in stand te houden Regionaal Netwerk is nader omschreven in "Bijlage A Regionaal Netwerk".

#### **3.1.2**

De wijze van Instandhouding van het Regionaal Netwerk is nader omschreven in "Bijlage B Service". Gedurende de instandhouding bestaan de leveringen uit levering van componenten en diensten voor mutaties en preventief en correctief onderhoud van het Regionaal Netwerk.

#### **3.1.3**

Voor de levering van componenten en diensten voor mutaties aan het Regionaal netwerk zal Opdrachtgever/NO altijd een verzoek tot prijsopgave bij Opdrachtnemer doen.

### **3.2 Duur Overeenkomst**

#### **3.2.1**

De Nadere Overeenkomst Instandhouding gaat in bij ondertekening door beide partijen en eindigt uiterlijk op het moment dat de Raamovereenkomst eindigt. Na ondertekening van de Nadere Overeenkomst Instandhouding vervalt de bestaande Instandhoudingsovereenkomst.

#### **3.2.2**

Na een looptijd van 4 jaar is de Opdrachtgever/NO gerechtigd de Nadere Overeenkomst op elk moment te beëindigen met een opzegtermijn van 6 maanden.



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## **4 CONTACTPERSONEN, LEVERANCIERS EN BETALING**

### **4.1 Contactpersonen en communicatie**

#### **4.1.1**

Door zowel Opdrachtgever/NO en Opdrachtnemer is voor de uitvoering van de Instandhouding een contactpersoon en vervangend contactpersoon aangewezen. Deze contactpersonen staan genoemd in "Bijlage C Contactpersonen".

#### **4.1.2**

Partijen zullen wijzigingen ten aanzien van de contactpersonen terstond schriftelijk (of per fax) doorgeven aan een bevoegde medewerker van de wederpartij. Partijen zullen er op toezien dat wijzigingen ten aanzien van contactpersoonsgegevens terstond worden verwerkt en bekend zijn binnen de eigen organisatie.

#### **4.1.3**

Contactpersonen dienen voldoende kennis te hebben van de werking van het Regionaal Netwerk, van het Netwerk en de Instandhouding daarvan.

Ten aanzien van bovengenoemde Netwerken dient de contactpersoon kennis te hebben van de procedures en organisatie.

#### **4.1.4**

Indien de goede uitvoering van de diensten hinder dreigt te ondervinden of heeft ondervonden, zal Opdrachtnemer hiervan schriftelijk aan Opdrachtgever/NO melding maken en de oorzaak aangeven alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen om (dreigende) hinder te voorkomen.

### **4.2 Toeleveranciers**

KPN zal het rechtstreekse contact onderhouden met alle toeleveranciers die te maken hebben met de Instandhouding. De contractuele relatie met toeleveranciers van Opdrachtnemer zal uitsluitend via Opdrachtnemer lopen.

### **4.3 Betaling**

Opdrachtgever/NO zal betalingen verrichten op grond van facturen die zijn opgesteld conform het bepaalde in het DFA en zoals nader gespecificeerd in "Bijlage D Vergoedingen".





Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## **5 GEBRUIKSEISEN EN PRIVACY ASPECTEN**

### **5.1 Gebruikseisen**

#### **5.1.1**

Wijzigingen aan het Regionaal Netwerk en de inzet van vreemde componenten mogen geen afbreuk doen aan de samenhangende werking van het 1-1-2 Netwerk. Vanuit deze context zal de gestandaardiseerde omgeving 1-1-2 op het gebied van telecommunicatie worden bewaakt door de technisch coördinator 1-1-2.

#### **5.1.2**

Verzoeken tot wijzigingen aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk of de inzet (koppeling) van vreemde componenten zullen door de Opdrachtgever/NO schriftelijk worden ingediend bij de technisch coördinator 1-1-2. Deze zal zich inspannen na ontvangst van het schriftelijke verzoek binnen 20 werkdagen hierop te reageren ten aanzien van de technische haalbaarheid.

#### **5.1.3**

Verzoeken tot wijziging die invloed hebben op de wijze van afhandeling van het 1-1-2 verkeer zullen voorgelegd worden aan de technisch coördinator 1-1-2 ten einde de functionele eisen niet verloren te laten gaan.

#### **5.1.4**

Wijzigingen die zijn aangebracht aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk door of vanwege Opdrachtgever/NO en die de goede werking hinderen zullen door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO ongedaan gemaakt worden voor rekening van Opdrachtgever/NO.

#### **5.1.5**

Wijzigingen die zijn aangebracht aan het Regionaal Netwerk en/of het 1-1-2 Netwerk door of vanwege Opdrachtnemer en die de goede werking hinderen zullen door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO ongedaan gemaakt worden voor rekening van Opdrachtnemer.

#### **5.1.6**

In het Regionaal Netwerk zijn beheer functies geïnstalleerd. De juiste werking van dit beheer dient te worden gewaarborgd. Wijzigingen die invloed kunnen hebben op de beheerfuncties in de regionale 1-1-2 netwerkdelen dienen vooraf aan ISC te worden voorgelegd om te voorkomen dat functie-eisen t.a.v. het beheer verloren gaan.



Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 5.2 Privacy Aspecten

### 5.2.1

Opdrachtnemer verstrekt ten behoeve van noodhulpverlening en bestrijding van misbruik bedrijfsgegevens van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever/NO. Het betreft hierbij de verstrekking van nummergegevens als ook de verstrekking van achterliggende naam-, adres- en woonplaatsgegevens.

### 5.2.2

De Opdrachtgever/NO vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken die voortkomen uit het in strijd handelen met de bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens gegeven voorschriften ter bescherming van de belangen van geregistreerde of te registreren personen.



**Datum**  
18 november 2004

**Versie**  
1.0

**Copyright**  
KPN

## **6 SLOTARTIKELEN**

### **6.1 Generieke procedures**

Generieke procedures en afspraken voor de instandhouding van het Regionaal Netwerk worden vastgelegd in het DAP.

### **6.2 Specifieke procedures en afspraken**

Specifieke procedures en afspraken met Opdrachtgever/NO voor de instandhouding van het Regionaal Netwerk worden vastgelegd in "Bijlage B Service".

### **6.3 Bijlagen**

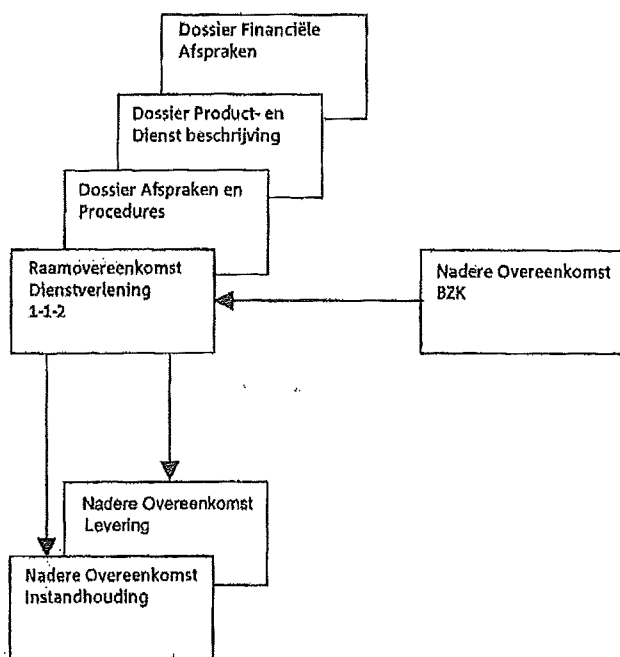
De Bijlagen bij deze Nadere Overeenkomst zijn onlosmakelijk verbonden met deze Nadere Overeenkomst.

#### 6.4 Structuur

Deze Nadere Overeenkomst Instandhouding is onderdeel van het instrumentarium waarmee Opdrachtgever/NO in staat is de kwaliteit van de dienstverlening, zoals deze door Opdrachtnemer wordt geleverd, te beheersen. In geval van strijdigheid tussen de documenten van dit instrumentarium geldt de hieronder aangegeven volgorde waarbij een eerder genoemd document prevaleert boven een later genoemd document:

- Raamovereenkomst;
- Nadere Overeenkomst BZK;
- Nadere Overeenkomst Instandhouding 1-1-2 Regio;
- Nadere Overeenkomst Specifieke Levering 1-1-2 Regio;
- Kredietinstellingsgarantie "on demand";
- Dossier Afspraken en Procedures (DAP);
- Dossier Product- en Dienstbeschrijvingen (DPD).
- Dossier Financiële Afspraken (DFA).

\* De documenten zijn hieronder schematisch weergegeven:





Datum  
18 november 2004  
Versie  
1.0  
Copyright  
KPN

## 7 ONDERTEKENING

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Zwolle, datum ..22-12-04

Regiopolitie IJsselland  
Gevestigd te Zwolle

Voor deze,  
Chef Meld- en Infocentrum

Den Haag, datum ..22-12-2004

KPN Telecom B.V.  
Gevestigd te Den Haag

Voor deze,  
Accountmanager

### Overzicht van de toepasselijke Bijlagen:

- Bijlage A Regionaal Netwerk;
- Bijlage B Service;
- Bijlage C Contactpersonen;
- Bijlage D Vergoedingen;
- Bijlage E Omgevingselisen;
- Bijlage F Overige Gegevens.



Datum Bijlage A  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage A      REGIONAAL NETWERK

Het Regionale Netwerk is het geheel van binnen het gebied van de 1-1-2 Regio geïnstalleerde componenten die functioneren in samenhang met de infrastructuur (het openbare KPN-net en het Netwerk).

Deze infrastructuur draagt zorg voor de doorgeleiding van alarmoproepen, hierna te noemen "1-1-2 oproepen". De 1-1-2 oproepen zijn afkomstig uit de netwerken van vaste netwerkkoperators en mobiele netwerkkoperators. Deze oproepen worden als laatste altijd via het KPN vaste netwerk met de bijbehorende nummerinformatie (CLI = Calling Line Identification) via het Netwerk doorgeleid naar de regionale 1-1-2 centrale.

De 1-1-2 Regio draagt zorg voor de bemiddeling en doorgeleiding naar de achterliggende meldkamers van de ambulance-, brandweer- en politiediensten.

### Basisfunctionaliteit

Binnenkomende hulpoproepen worden doorgeschakeld naar de achterliggende meldkamers van brandweer, ambulance en politie, zowel binnen de 1-1-2-regio als buiten de "eigen" 1-1-2-regio. Hierbij zal t.z.t. ook de CLI moeten kunnen worden doorgegeven. Zowel het gespreksignaal als de bijbehorende CLI gegevens van binnenkomende hulpoproepen worden in de 1-1-2-meldkamers vastgelegd.

### Aanvullende functionaliteiten

Aan de ontvangen CLI gegevens kunnen de "Naam, Adres en Woonplaats" (NAW) gegevens worden toegevoegd. Hierbij dient er altijd sprake te zijn van een "één op één" relatie tussen een binnenkomende 1-1-2 oproep en de bevraging van de database met NAW gegevens. Dit i.v.m. de bescherming van de privacy van de burger.



## Bijlage B SERVICE

Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden, aan de apparatuur, programmatuur en infrastructuurvoorzieningen zoals in deze bijlage weergegeven.

### 1. Service Bedrijfstelecommunicatiesysteem, Bediening en Beheer

Service op het Bedrijfstelecommunicatiesysteem, Bediening en Beheer wordt verleend op basis van Continu service.

Dit houdt in:

Response :	24 uur 7 dagen per week
Response remote :	binnen 2 klokuren
Response on site :	
- Minor storing	volgende werkdag
- Major storing	binnen 4 klokuren
- Calamiteit :	binnen 2 klokuren
Herstelgarantie :	
- Minor storing	binnen 16 kantooruren
- Major storing	binnen 8 klokuren
Boeteclausule :	Bij overschrijding herstelgarantietijden
Preventief onderhoud :	1 maal per jaar tijdens kantooruren
Kostendekking van :	materiaal, uurloon en voorrijden.

Minor storing :	storing die niet leidt tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of functionaliteiten hiervan;
Major storing :	storing die kan leiden tot uitval van het geheel van Apparatuur en/of Programmatuur en/of belangrijke functionaliteiten hiervan. Van een major storing is in ieder geval sprake als tenminste 20% van deze functionaliteiten uitvalt;
Calamiteit :	incident dat leidt tot uitval van de gehele Telecommunicatievoorziening of essentiële functionaliteiten hiervan;

#### 1.1 Storingsmelding

De inhoudelijke storingsmelding wordt door Opdrachtnemer getoetst op de functionele werking van de Telecommunicatievoorziening. Op basis hiervan classificeert Opdrachtnemer de storingsmelding als Minor storing, Major storing of Calamiteit. Op nadrukkelijk verzoek van de Opdrachtgever/NO kan de classificatie worden verhoogd.

#### 1.2 Responstijd

- 1.2.1 Opdrachtnemer levert een Responstijd op afstand binnen 2 Klokuren. Opdrachtnemer levert een Responstijd op locatie binnen 2 klokuren in geval van een Calamiteit, binnen 4 klokuren in geval van een Major storing en Next Business Day in geval van een Minor storing. Opdrachtnemer beoordeelt of het noodzakelijk is om op locatie te komen.
- 1.2.2 Voor de storingsoplossing zal de Opdrachtgever/NO ervoor zorgdragen dat na de storingsmelding gedurende het etmaal, zeven dagen per week een contactpersoon beschikbaar is.



Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

- 1.3 Hersteltijd
- 1.3.1 Opdrachtnemer levert een hersteltijd binnen 8 klokuren bij een Major storing en 16 Kantooruren bij een Minor storing. Bij wijziging van de classificatie van Minor naar Major tijdens de storingsafhandeling gaat vanaf het moment van wijziging de bijbehorende hersteltijd in. Voor een Calamiteit kan geen hersteltijd worden afgegeven. Opdrachtnemer zal zich in geval van een Calamiteit inspannen zo spoedig mogelijk geheel of gedeeltelijk Functioneel herstel te leveren
- 1.3.2
- 1.3.3 De overeengekomen hersteltijd wordt naar evenredigheid verlengd met de duur van de volgende omstandigheden:
- Een periode van overmacht. Als de storing wordt veroorzaakt door omstandigheden waarbij Opdrachtnemer zich kan beroepen op overmacht;
  - De periode waarmee op verzoek van de Opdrachtgever/NO het onderzoek of het opheffen van de storing uitgesteld moet worden;
  - De periode van opschorten omdat zich naar oordeel van Opdrachtnemer op de plaats van herstel omstandigheden voordoen die risico's meebrengen voor de veiligheid of gezondheid van het door Opdrachtnemer ingeschakelde personeel;
  - De periode dat Opdrachtgever/NO geen medewerking verleent tot uitvoering van het onderzoek of opheffing;
  - Voor de periode dat bij storingen niet een contactpersoon van de Opdrachtgever/NO gedurende 24 uur per dag, 7 dagen per week na de storingsmelding bereikbaar is.
- 1.3.4 De hersteltijd geldt niet in de volgende gevallen:
- Indien de storing is veroorzaakt door een handeling of nalaten in strijd met een verplichting van de Opdrachtgever/NO uit het Bedrijfscontract;
  - Indien de telecommunicatievoorziening niet beschikbaar is als gevolg van door Opdrachtnemer geplande werkzaamheden.
- 1.3.5 Als tijdstip waarop de storing is opgeheven geldt het tijdstip dat de storingsopheffing door Opdrachtnemer is gereed gemeld bij Opdrachtgever/NO. Indien de Opdrachtgever/NO niet kan worden bereikt geldt het door Opdrachtnemer geregistreerde moment waarop getracht is gereed melding door te geven.
- 1.4 Wijze van herstel
- 1.4.1 Opdrachtnemer levert functioneel herstel door:
- Het aanbrengen van een modificatie;
  - Het vervangen van een defect onderdeel;
  - Het aanbrengen van een maintenance release indien voorhanden.
- 1.4.2 Voor functioneel herstel kan het gebruik vereist worden van de meest recente back-up van de programmatuur. Deze back-up wordt verstrekt door de Opdrachtgever/NO.
- 1.4.3 Voor respons en herstel op afstand stelt Opdrachtnemer voorzieningen beschikbaar. Deze voorzieningen blijven eigendom van Opdrachtnemer. De Opdrachtgever/NO draagt op zijn kosten zorg voor de benodigde telefoonaansluiting(en) en/of datacommunicatie-aansluiting(en) voor deze voorzieningen. De abonnements- en gesprekskosten van deze aansluiting(en) zijn voor rekening van de Opdrachtgever/NO.
- 1.5 Preventief Onderhoud
- 1.5.1 Opdrachtnemer levert, standaard 1x per jaar preventief onderhoud op de bedrijfscentrale van de Opdrachtgever/NO, preventief onderhoud omvat:
- Uitlezen en analyse storingsbuffers;
  - Eventuele correcties aanbrengen in de software parameters;
  - Inloggen en aanmelden van het back-up medium;





Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

- Het maken van een back-up van de configuratie voor Opdrachtgever/NO en Opdrachtnemer;
  - Bijwerken klantgegevens en standaardrapportage;
  - Als onderdeel van Preventief Onderhoud wordt één maal per jaar indien noodzakelijk en indien beschikbaar een maintenance release geïnstalleerd in de bedrijfscentrale van de Opdrachtgever/NO. Voorafgaand aan de installatie van de maintenance release zal er veiligheidsback-up van de configuratie worden gemaakt.
- 1.5.2 Het preventief onderhoud wordt naar keuze van Opdrachtnemer uitgevoerd op afstand of op locatie. De planning van Preventief Onderhoud op locatie wordt gedaan door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever/NO.
- 1.6 Uitsluitingen
- 1.6.1 De volgende apparatuur en programmatuur zijn uitgesloten van deze Dienst:
- Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
  - PC's en Servers;
  - Operatingsystems van de Bedrijfsapplicatie;
  - Programmatuur niet behorende tot een Bedrijfsapplicatie;
  - Toestellen, tenzij anders overeengekomen;
  - Leidingnet;
  - Openbare Infrastructuur.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande apparatuur of programmatuur worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 1.6.2 De volgende omstandigheden zijn uitgesloten van de dienst:
- Integratie- en interfaceproblemen tussen apparatuur en/of programmatuur van Opdrachtnemer en derden;
  - Storingen veroorzaakt door niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur en/of programmatuur die van invloed zijn op de werking van de Telecommunicatievoorziening;
  - Storingen veroorzaakt door het LAN en/of WAN datanetwerk van de Opdrachtgever/NO.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 1.6.3 Een Softwarefout is uitgesloten van deze dienst. Bij een geconstateerde Softwarefout treedt Opdrachtnemer in contact met de producent.
2. Service Voice logging apparatuur
- Dit houdt in:
- 2.1 Storingmelding  
Storingen kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week gemeld worden.
- 2.2 Resonstiid
- 2.2.1
- 2.2.2 Voor de storingsoplossing zal Opdrachtgever ervoor zorgdragen dat na de storingsmelding gedurende de daarop volgende kantooruren een contactpersoon beschikbaar is.
- 2.3 Hersteltijd  
Voor de Voice logging apparatuur geldt geen hersteltijdgarantie.



Datum Bijlage B  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

- 2.4 Wijze van herstel
- 2.4.1 Functioneel herstel wordt geleverd door:
- Het aanbrengen van een modificatie;
  - Het vervangen van een defect onderdeel;
  - Het aanbrengen van een maintenance release indien voorhanden.
- 2.5 Preventief Onderhoud
- 2.5.1 Opdrachtnemer levert 1x per jaar preventief onderhoud op de apparatuur van de Opdrachtgever/NO. preventief onderhoud omvat:
- Controle van de toestand en functie van de apparatuur;
  - Schoonmaken van interieur en exterieur van de apparatuur;
  - Als onderdeel van preventief onderhoud wordt één maal per jaar indien noodzakelijk en indien beschikbaar een maintenance release geïnstalleerd.
- 2.5.2 Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd op locatie. De planning van preventief onderhoud op locatie wordt gedaan in overleg met Opdrachtgever.
- Indien mogelijk wordt het preventief onderhoud uitgevoerd tijdens correctief onderhoud.
- 2.6 Uitsluitingen
- 2.6.1 De volgende apparatuur en programmatuur zijn uitgesloten van deze dienst:
- Harddisk van de Voice logging apparatuur;
  - Bekabeling van de Voice logging apparatuur;
  - Verbruiksartikelen als accu's en batterijen;
  - Openbare Infrastructuur.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande apparatuur of programmatuur worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever/NO tenzij anders overeengekomen.
- 2.6.2 De volgende omstandigheden zijn uitgesloten van de dienst:
- Integratie- en interfaceproblemen tussen apparatuur en/of programmatuur van Opdrachtnemer en derden;
  - Storingen veroorzaakt door niet door Opdrachtnemer geleverde apparatuur en/of programmatuur die van invloed zijn op de werking van de Telecommunicatievoorziening;
  - Storingen veroorzaakt door het LAN en/of WAN datanetwerk van de Opdrachtgever.
- Wanneer storingen veroorzaakt worden door bovenstaande omstandigheden worden de gemaakte kosten in rekening gebracht aan de Opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
- 2.6.3 Een Softwarefout is uitgesloten van deze dienst. Bij een geconstateerde Softwarefout treedt Opdrachtnemer in contact met de producent.
3. Service Infrastructuur
- Service op infrastructuur wordt in overleg met ISC uitgewerkt.
4. Storingmelding
- Storingen die de 1-1-2 dienstverlening beïnvloeden worden 24 uur per dag en 7 dagen per week gemeld bij ISC. ISC analyseert de storing en meldt de storing bij de juiste instantie, die voor oplossing van de storing zorgdraagt. Voor het melden klachten en problemen geldt dezelfde procedure. Deze procedure is beschreven in het Handboek 1-1-2.



Datum Bijlage E  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage E OMGEVINGSEISEN

In deze bijlage worden de eisen ten aanzien van de toegang van personeel van Opdrachtnemer of andere onderaannemers van Opdrachtnemer tot de betrokken locaties gespecificeerd. Daarnaast worden de eisen aan de technische ruimte gespecificeerd.

- 1 Toegang  
Opdrachtnemer stelt de volgende eisen aan de toegang tot de ruimten waar apparatuur van het Regionaal netwerk is opgesteld.
  - De ruimte dient afgesloten te zijn;
  - De ruimte is alleen toegankelijk door daarvoor geautoriseerd personeel;
  - Opdrachtnemer-personeel heeft 7 dagen per week en 24 uur per dag toegang ten behoeve van het verhelpen van storingen, problemen, of klachten.
- 2 Aarding  
Op de plaats van de apparatuur is een afzonderlijk schoon aardpunt nodig. Het aardpunt dient een weerstandswaarde te hebben van  $R_i < 0,5\Omega$ . Op de plaats van de apparatuur dient een aarddraad met een diameter van minimaal 35mm<sup>2</sup> van voldoende lengte aanwezig te zijn.
3. ESD-veiligheid  
Het is noodzakelijk dat de ruimte waarin de Opdrachtnemer-apparatuur staat opgesteld voldoet aan de ETSI-normen ten aanzien van aarding en ESD.
4. Klimaat
  - De omgevingscondities in de ruimte waarin de apparatuur met de kast geplaatst moet worden, dienen te voldoen aan ETSI-klimaatklasse 3.2.
  - Omgevingstemperatuur: +5°C tot en met +35°C;
  - Een vochtvrije ruimte met een relatieve luchtvochtigheid: tussen de 5% en 70%, niet-condenserend;
  - Er mogen geen (ver)bouw activiteiten zijn. De apparatuur dient in een stofvrije ruimte te staan en op een hoogte van minimaal 1 meter vanaf de vloer geplaatst te worden. Onder stofvrij wordt het volgende verstaan: De aanwezigheid van zand in de ruimte mag de 30 mg/m<sup>3</sup> niet overschrijden. Indien geen mechanische ventilatie of airconditioning in de technische ruimte aanwezig is, mogen stofconcentraties de volgende waarden niet overschrijden: stofdeeltjes maximaal 200 µg/m<sup>3</sup> suspensie en 35 mg/m<sup>2</sup> per dag sedimentatie (suspensie is de hoeveelheid stof in de lucht en sedimentatie is de neerslag op apparatuur of vloer). Bij gebruik van ventilatie of airconditioning is filtering aanbevolen die de stofconcentratie beneden de 10 µg/m<sup>3</sup> houdt;
  - De apparatuur mag niet in een open ruimte of op de grond geplaatst worden.

Hierbij wordt aangegeven dat de opgegeven waarden voor de verschillende condities extremen zijn die maar enkele uren per jaar mogen voorkomen.



Datum Bijlage F  
18 november 2004

Versie  
1.0

Copyright  
KPN

## Bijlage F OVERIGE GEGEVENS

### Calamiteiten schakeling

Het Regionaal netwerk is met twee afzonderlijke bundels ISDN kanalen aangesloten op twee afzonderlijke nummercentrales van het KPN vaste netwerk.

Beide bundels zijn in de KPN centrales voorzien van een calamiteitenschakeling.

Doel hiervan is, bij uitval van het Regionaal netwerk of het onbruikbaar worden van de locatie waar de bediening van het regionaal netwerk wordt uitgevoerd, de 1-1-2 oproepen te kunnen afhandelen in een andere 1-1-2 Regio.

Het activeren van de Calamiteitenschakeling wordt door de Regio in overleg met ISC bepaald. ISC meldt telefonisch en per FAX de wens tot omschakelen bij de Business Support Desk van Opdrachtnemer. De omschakeling zal binnen 15 minuten na ontvangst van het verzoek bij het Landelijk Diensten BewakingsCentrum van KPN geactiveerd zijn. Het deactiveren van de Calamiteitenschakeling vindt plaats volgens dezelfde procedure.

Tenminste 1 maal per maand wordt het activeren en deactiveren van de Calamiteitenschakeling volgens de afgesproken procedure getest.

Voor de 1-1-2 Regio IJsselland is als omschakelbestemming voor beide calamiteitenschakelingen de 1-1-2 Regio Noord en Oost Gelderland voorbereid.

De 1-1-2 Regio IJsselland is op haar beurt de omschakelbestemming voor de 1-1-2 Regio Noord en Oost Gelderland en 1-1-2 Regio Twente