DERDE BEHEERSCONTRACT tussen de Belgische Staat en de NV A.S.T.R.I.D.

2016-2020

vers. 19.12.2016

1 ALGEMENE BEPALINGEN 5
1.1 Ondertekenende partijen 5
1.2 Voorwerp van de overeenkomst 5
1.3 Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst 6
1.4 Definities 6
1.5 Missie en waarden van A.S.T.R.I.D. 9
2 TAKEN VAN OPENBARE DIENST VAN A.S.T.R.I.D. 10
2.1 Algemeen 10
2.2 ASTRID-systemen 10
2.2.1 Algemeen 10
2.2.2 Radiocommunicatiesysteem 11
2.2.2.1 Omschrijving 11
2.2.2.2 Kwaliteit en prestatievermogen 12
2.2.3 Pagingsysteem 13
2.2.3.1 Omschrijving 13
2.2.3.2 Kwaliteit en prestatievermogen 14
2.2.4 Centrale meldkamers 14
2.2.4.1 Omschrijving 14
2.2.4.2 Kwaliteit en prestatievermogen 14
2.2.5 Lokale meldkamers 15
2.2.5.1 Omschrijving 15
2.2.5.2 Kwaliteit en prestatievermogen 16
2.2.6 Mobiel datacommunicatiesysteem 16
2.2.6.1 Omschrijving 16
2.2.6.2 Kwaliteit en performantie 16
2.2.7 Ondersteunende systemen 16
2.2.7.1 Mobiel basisstation 16
2.2.7.2 Data centres 17
2.2.7.3 De computerinfrastructuur 17
2.2.8 Gemeenschappelijke bepalingen voor de verschillende systemen 18
2.2.8.1 Onderhoud 18
2.2.8.2 Evolutieve aanpassingen en uitbreidingen 18
2.3 ASTRID-diensten 19
2.3.1 Gemeenschappelijke bepalingen voor alle openbare diensten verleend door A.S.T.R.I.D. 19
2.3.1.1 Algemene bepalingen 19
2.3.1.2 Abonnementen 21
2.3.1.3 Eindapparatuur 22
2.3.1.3.1 Algemeen 22
2.3.1.3.2 Verkrijgen van eindapparatuur 23
2.3.1.3.3 Programmering 23
2.3.1.3.4 Activering en werking 23
2.3.1.4 Aansluiting op de ASTRID-systemen 24
2.3.1.4.1 Configuratie van de systemen 24
2.3.1.4.2 Migratie 24
2.3.1.4.3 Eigendom van gegevens 24
2.3.1.5 ASTRID Service Centre (ASC) 25
2.3.2 Radiocommunicatie en Paging 25
2.3.2.1 Kwaliteit van de dienstverlening 25

2.3.2.2 Eindapparatuur 26
2.3.2.3 Configuratie en programmering 26
2.3.3 Dispatching 27
2.3.3.1 Principes 27
2.3.3.2 Lokale call-taking en dispatching 27
2.3.4 Mobiele breedband communicatiedienst: o.a. MVNO Blue Light Mobile 28
2.3.5 Ondersteunende diensten 29
2.3.5.1 Mobiele basisstations 29
2.3.5.2 Medewerking aan andere opdrachten van algemeen belang 30

3 ONDERLINGE RELATIE TUSSEN CONTRACTPARTIJEN 30

4 RELATIES MET ANDERE PARTNERS 30
4.1 Relaties met gebruikers ASTRID-systemen 30
4.1.1 Categorieën klanten 30
4.1.2 Gedragsregels ten overstaan van de klanten 32
4.1.2.1 Principes 32
4.1.2.2 Bepaling van de prioriteiten 32
4.1.2.3 De contracten met de klanten 33
4.1.2.4 Beheer van de aanvragen en klachten 34
4.1.2.5 Ondersteuning van de gebruikers 34
4.1.2.5.1 Contact Centre (ASC) 34
4.1.2.5.2 Klantenbeheerder 34
4.1.2.5.3 Technische ondersteuning 34
4.1.2.5.4 Opleiding 34
4.2 Relaties met het Raadgevend Comité van Gebruikers 35
4.2.1 Samenstelling 35
4.2.2 Taken en werking 36
4.3 Relatie met het AstridCad-overlegplatform 100 – 101 - 112 37
4.3.1 Samenstelling 37
4.3.2 Taken en werking 37
4.4 Relaties met de ASTRID-veiligheidscommissie 38
4.5 Relaties met de Regie der Gebouwen 39
4.5.1 Gebouwen bestemd voor de meldkamers en de provinciale schakelaars van het radiocommunicatiesysteem 39
4.5.2 Basisstations 40
4.6 Relaties met het Ministerie van Defensie 41
4.7 Relaties met het Crisiscentrum 42

5 OPVOLGING EN VERSLAGGEVING 42
5.1 Controle op de kwaliteit van de diensten 42
5.2 Balanced scorecard (BSC) 42

6 FINANCIËN 43
6.1 Financieel evenwicht van de gevoerde exploitatie 43
6.1.1 Algemeen 43
6.1.2 Afschrijving 43
6.1.3 Inkomsten 44
6.1.4 Investeringsritme 44
6.1.5 Bedrijfsplan 44

6.2 Toekenning, voorwaarden en grenzen van de staatsbijdragen 45
6.2.1 Algemeen 45
6.2.2 Exploitatiekosten 45
6.2.3 Extra investeringskosten 47
6.2.4 Toekenningsvoorwaarden 48
6.2.4.1 Werkingstoelagen 48
6.2.4.2 Extra investeringssubsidies 48
6.2.5 Begrenzing 49
6.2.6 Uitbetaling 50
6.2.6.1 Werkingstoelage 50
6.2.6.2 Extra investeringsubsidies 50
6.2.7 Controle op het gebruik van de staatstoelagen 50
6.3 Leningen aangegaan door A.S.T.R.I.D. 51

7 TARIEVEN 51
7.1 Tarieven voor de taken van openbare dienst van A.S.T.R.I.D. 51
7.1.1 Algemene principes 51
7.1.2 Tarieven per dienst 52
7.2 Tarief voor op commerciële basis verleende diensten 53

8 AANSPRAKELIJKHEID 53

9 DIVERSE BEPALINGEN 53
9.1 Overheidsopdrachten 53
9.2 Personeel 54

1 ALGEMENE BEPALINGEN

1.1 Ondertekenende partijen

Tussen

de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister van Binnenlandse Zaken, dhr. Jan Jambon, en de Minister van Financiën, dhr. Johan Van Overtveldt, hierna te noemen "de Staat";

en

A.S.T.R.I.D., NV van publiek recht, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Regentlaan 54, vertegenwoordigd door de voorzitter van de Raad van bestuur, mevr. Valérie De Bue en de directeur-generaal, dhr. Marc De Buyser, hierna te noemen "A.S.T.R.I.D.";

wordt volgend beheerscontract gesloten.

1.2 Voorwerp van de overeenkomst

Art. 1

Dit beheerscontract wordt gesloten met kennis van volgende documenten:

- het bedrijfsplan;
- de service level agreement;
- de dienstencatalogus;
- de algemene voorwaarden.

Deze overeenkomst bepaalt de bijzondere regels en voorwaarden volgens welke A.S.T.R.I.D. de taken van openbare dienst uitvoert die haar zijn toevertrouwd door artikel 3, § 2 van de wet van 8 juni 1998 betreffende de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten. Het bepaalt eveneens de nadere regels van de compensaties die de Staat verleent voor de uitvoering van deze taken van openbare dienst.

De regeringscommissarissen zien toe op de goede uitvoering van het beheerscontract door de organen van de vennootschap en moeten hierbij in het bijzonder aandacht besteden aan de beslissingen met betrekking tot de al dan niet openbare dienstverlening met invloed op de uitvoering van de taken van openbare dienst van A.S.T.R.I.D.

De verplichtingen die in dit beheerscontract worden vermeld zijn slechts van toepassing voor zover A.S.T.R.I.D. niet belemmerd wordt deze na te leven, dit wil zeggen wanneer ze haar verplichtingen onmogelijk kan nakomen wegens gebeurtenissen of omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegeschreven.

De onderlinge relatie tussen contractpartijen zijn bepaald in de artikelen 98 tot en met 101.

Het voorliggende beheerscontract wordt aangenomen rekening houdend met het besluit 2012/21/EU van de Commissie van 20 december 2011 betreffende de toepassing van artikel 106, lid 2, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op staatssteun in de vorm van compensatie voor de openbare dienst, verleend aan bepaalde met het beheer van diensten van algemeen economisch belang belaste ondernemingen.

1.3 Inwerkingtreding en duur van de overeenkomst

Art. 2

Het onderhavige beheerscontract wordt afgesloten voor een periode van 5 jaar.

Het wordt van kracht de dag waarop het in de Ministerraad overlegd koninklijk besluit dat het contract goedkeurt, in het Belgisch Staatsblad wordt bekendgemaakt.

Beide partijen kunnen jaarlijks, en wel vóór 31 mei, een aanvraag tot wijziging indienen. Vóór 30 september van hetzelfde jaar wordt beslist over de aanvraag. De eventueel aangenomen wijzigingen worden, na bekendmaking in het Belgisch Staatsblad van een in de Ministerraad overlegd koninklijk besluit, van kracht op 1 januari van het daaropvolgende jaar.

Uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van het beheerscontract legt de raad van bestuur een nieuw ontwerp van beheerscontract aan de Minister voor. Indien bij het verstrijken van de geldigheidsduur van het beheerscontract geen nieuw beheerscontract van kracht is geworden, wordt het oude van rechtswege verlengd tot op het ogenblik dat het nieuw beheerscontract van kracht is geworden. Deze verlenging wordt door de Minister in het Belgisch Staatsblad kenbaar gemaakt. Indien in het lopende jaar geen wijzigingen aan het beheerscontract worden voorgesteld, neemt de Minister ambtshalve maatregelen.

1.4 Definities

Art. 3

Voor de uitvoering van deze overeenkomst verstaat men onder:

1° de Minister: de Ministers bevoegd voor A.S.T.R.I.D.;

2° de wet: de wet van 8 juni 1998 betreffende de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten;

3° A.S.T.R.I.D.: de naamloze vennootschap van publiek recht opgericht door de Federale Investeringsmaatschappij in uitvoering van artikel 2 van de wet;

4° de statuten: het Koninklijk Besluit van 27 juli 1998 tot vaststelling van de statuten van A.S.T.R.I.D.;

5° Het ASTRID-netwerk: het radiocommunicatienetwerk bedoeld in artikel 3 van de wet, bestaande uit:

- de ASTRID-systemen en
- de ASTRID-diensten;

6° De ASTRID-systemen: de systemen die A.S.T.R.I.D. tot stand brengt, exploiteert, onderhoudt, aanpast en uitbreidt, onder meer bestaande uit:

- een radiocommunicatiesysteem,
- een pagingsysteem,
- centrale en lokale meldkamers,
- een mobiel datacommunicatiesysteem, en
- ondersteunende systemen;

7° De ASTRID-diensten: de diensten vermeld in punt 2.3 zoals beschreven in de dienstencatalogus;

8° eindapparatuur: de apparatuur die elektronische communicatie mogelijk maakt en die bestemd is om op de ASTRID-systemen te worden geactiveerd en gebruikt;

9° het ASTRID Service Centre (ASC): het eerste aanspreekpunt voor klanten en gebruikers; het centrum dat instaat voor het beheer en de technische opvolging van de ASTRID-systemen en -diensten;

10° klant: iedere dienst, instelling, vennootschap of vereniging zoals bepaald in artikel 3 § 1 van de wet;

11° gebruiker: ieder (personeels)lid van de klant die gebruik maakt van de ASTRID-systemen en -diensten;

12° gebruikersgroep: de groep van gebruikers en/of klanten behorende tot een zelfde organisatietype (vb. alle lokale politiediensten, alle brandweerdiensten, …);

13° abonnement: het recht om voor één bepaald eindapparaat een specifieke set van ASTRID-diensten te gebruiken;

14° abonnee: de houder van een abonnement;

15° activering: de technische handelingen waardoor een eindapparaat kan functioneren op een ASTRID-systeem;

16° service level agreement (SLA): overeenkomst tussen A.S.T.R.I.D. en de klant waarin het niveau van de door A.S.T.R.I.D. te leveren dienstverlening wordt beschreven;

17° balanced scorecard (BSC): de globale scorekaart die A.S.T.R.I.D. gebruikt om de werking van haar organisatie op te volgen en hierover te rapporteren aan haar bestuursorganen;

18° dienstencatalogus: het document dat de diensten omschrijft die A.S.T.R.I.D. kan leveren aan een klant en dat de diensten aangeeft die voortvloeien uit de niet-economische taken, uit de taken van algemeen economisch belang of, desgevallend, uit de commerciële diensten;

19° bedrijfsplan: het bedrijfsplan zoals goedgekeurd door de Minister overeenkomstig artikel 154;

20° algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden van de ASTRID-diensten die een beschrijving geven van de nadere regels voor toegang tot de ASTRID-diensten in overeenstemming met punt 4.1.1 van het voorliggende contract, van de nadere regels voor uitvoering van de ASTRID-diensten in overeenstemming met punt 4.1.2 van het voorliggende contract, van de rechten en plichten van de klant, van de nadere regels voor de berekening van de prijs, voor de facturatie en voor de betaling van de ASTRID-diensten, van de respectieve verantwoordelijkheden van de partijen, van de mogelijkheden tot opschorting of opzegging van het contract met de klanten, en van enige andere nadere regels;

21° het Raadgevend Comité van Gebruikers: het Raadgevend Comité van Gebruikers zoals opgericht overeenkomstig artikel 15 van de statuten;

22° de ASTRID-veiligheidscommissie: de ASTRID-veiligheidscommissie zoals opgericht bij Koninklijk Besluit van 25 juli 2008 tot vaststelling van de nadere regels voor de samenstelling en de werking van de ASTRID-veiligheidscommissie en tot precisering van de opdrachten daarvan.

23° het binnenlands veiligheidsbeleid: de maatregelen die de overheid genomen heeft en neemt in het kader van haar verantwoordelijkheid voor het handhaven van de orde en voor het verzekeren van de veiligheid van de burgers, waarbij A.S.T.R.I.D., als gespecialiseerde telecom-operator als essentiële interface fungeert tussen deze maatregelen en de hulp- en veiligheidsdiensten, de Veiligheid van de Staat en de instellingen, vennootschappen of verenigingen, van publiek of privaat recht die rechtstreeks of onrechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid.

24° niet-economische diensten van algemeen belang: diensten van algemeen belang die de uitoefening van bevoegdheden van openbaar gezag inhouden of hier onlosmakelijk mee verbonden zijn.

25° diensten van algemeen economisch belang: diensten van algemeen belang die een economische activiteit uitmaken en waaraan de overheid specifieke openbare dienst-verplichtingen verbindt omdat zij anders niet of niet onder dezelfde voorwaarden worden aangeboden op de reguliere markt.

26° Centrale meldkamers: “noodoproepcentrales” volgens de nomenclatuur van de Federale Staat.

27° Bijdragen: term die zowel de werkingstoelagen als de extra investeringssubsidies omvat.

1.5 Missie en waarden van A.S.T.R.I.D.

Art. 4

A.S.T.R.I.D. is de gespecialiseerde telecomoperator voor de hulp- en veiligheidsdiensten in België.

De ASTRID-systemen vormen een essentiële schakel in de telecommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten van het land. Ze vormen op die manier een instrument van het binnenlands veiligheidsbeleid. Ze worden door de federale staat voornamelijk en bij voorrang ter beschikking gesteld van de federale en lokale, administratieve en gerechtelijke openbare overheden.

ASTRID verzorgt momenteel de kritieke communicatie van de meeste hulp- en veiligheidsdiensten en dit zowel op federaal als op lokaal vlak. Naast de Belgische hulp- en veiligheidsdiensten *sensu stricto*, hebben steeds meer andere organisaties die rechtstreeks of onrechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid behoefte aan de diensten van A.S.T.R.I.D. voor hun communicatie, zoals nutsbedrijven, openbaar vervoer, bewakingsfirma's, gemeenschapswachten.
A.S.T.R.I.D. biedt deze hulp- en veiligheidsdiensten en andere organisaties die rechtstreeks of onrechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid, beschikbare, betrouwbare en veilige communicatiemiddelen die noodzakelijk zijn bij de uitoefening van hun taak.

Het door A.S.T.R.I.D. bij de uitvoering van haar taken van openbare dienst gevoerde beleid is erop gericht de samenwerking tussen diensten en disciplines te bevorderen door enerzijds haar systemen en diensten steeds operationeel, kwalitatief, beschikbaar, veilig en stabiel te houden en anderzijds haar vak- en terreinkennis verder te ontwikkelen om te kunnen inspelen op de behoeften van haar gebruikers.

In samenspraak met haar klanten, werkt A.S.T.R.I.D. betrouwbare en veilige communicatieoplossingen uit, die diensten verbinden in en tussen disciplines en die afgestemd zijn op de huidige behoeften én met oog voor toekomstige noden.

A.S.T.R.I.D. speelt in op de steeds evoluerende technologie door haar systemen en diensten steeds up-to-date te houden en voortdurend te werken aan de innovatie en internationale benchmarking ervan.

Door de uitvoering van haar taken van openbare dienst draagt A.S.T.R.I.D. bij tot de veiligheid van de burger en helpt ze de overheid bij de uitvoering van haar binnenlands veiligheidsbeleid door het aanbieden van radiocommunicatiediensten aan de diensten, instellingen, vennootschappen en verenigingen die rechtstreeks of onrechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid, en dit tegen een aanvaardbare prijs en zonder winst na te streven.

2 TAKEN VAN OPENBARE DIENST VAN A.S.T.R.I.D.

2.1 Algemeen

Art. 5

A.S.T.R.I.D. staat in voor de totstandbrenging, de exploitatie, het onderhoud en de evolutieve aanpassingen en uitbreidingen van systemen en diensten voor spraak- en gegevenscommunicatie over het hele Belgische grondgebied.

De taken van openbare dienst die A.S.T.R.I.D. krachtens artikel 3 § 2 van de wet zijn toevertrouwd, omvatten:

- de totstandbrenging, het onderhoud, de evolutieve aanpassing en uitbreiding van een radiocommunicatienetwerk voor spraak- en dataverkeer ten behoeve van de Belgische hulp- en veiligheidsdiensten, van de Veiligheid van de Staat en van instellingen, vennootschappen of verenigingen, van publiek of privaat recht, die diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid
- de exploitatie van dit radiocommunicatienetwerk voor spraak- en dataverkeer, zijnde de terbeschikkingstelling ervan en de levering van diensten in het kader van het binnenlands veiligheidsbeleid van de Staat;
- onder de voorwaarden bepaald door de Koning, het verlenen van medewerking aan de opdrachten van algemeen belang welke aan één of meer operatoren worden toevertrouwd door of krachtens artikel 106 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Art. 6

Deze taken van openbare dienst zullen altijd en overal voorrang hebben op eventuele andere activiteiten van A.S.T.R.I.D.

Art. 7

A.S.T.R.I.D. verbindt zich ertoe om deze taken van openbare dienst uit te voeren met inachtneming van de wetgeving tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Art. 8

Alle aanpassingen van de ASTRID-systemen aan de functiemogelijkheden en prestatieniveaus zoals hieronder beschreven, zullen worden uitgevoerd in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers overeenkomstig de artikelen 119 tot en met 123.

2.2 ASTRID-systemen

2.2.1 Algemeen

Art. 9

A.S.T.R.I.D. staat in voor de opbouw en uitbreiding van systemen die communicatie over het hele Belgische grondgebied mogelijk maken en cruciaal zijn voor de operationele werking van haar klanten:

- een radiocommunicatiesysteem;
- een pagingsysteem;
- centrale en lokale meldkamers;
- een mobiel datacommunicatiesysteem en
- ondersteunende systemen.

Art. 10

Om de investeringen in infrastructuurwerken te beperken en voor zover als verenigbaar met de eisen van de veiligheid, de beveiliging en de gezondheid zal A.S.T.R.I.D. een zo groot mogelijke samenwerking nastreven met de overheid, de andere telecomoperatoren en andere bevoegde instanties om het gedeeld gebruik van bestaande en nog te verwezenlijken infrastructuren te realiseren.

Art. 11

A.S.T.R.I.D. verbindt er zich toe om de ASTRID-systemen te configureren en te programmeren conform de noden vastgesteld in samenspraak met het Raadgevend Comité van Gebruikers of, in voorkomend geval en met naleving van het principe van niet-discriminatie, de gebruikers zelf voor zover dit geen impact heeft op de overige gebruikers.

2.2.2 Radiocommunicatiesysteem

2.2.2.1 Omschrijving

Art. 12

A.S.T.R.I.D. staat in voor de opbouw en uitbreiding van een radiocommunicatiesysteem dat spraak- en gegevenscommunicatie mogelijk maakt.

Het radiocommunicatiesysteem is 100% digitaal en is gebaseerd op erkende normen (momenteel de Europese TETRA norm) die speciaal ontwikkeld werden voor de hulp- en veiligheidsdiensten. Het digitale ASTRID-netwerk garandeert een hoge mate van beschikbaarheid, een optimale gesprekskwaliteit en een hoge mate van beveiliging.
A.S.T.R.I.D. volgt de evolutie van deze technologie nauwgezet op en onderzoekt ook andere toekomstige technologische oplossingen.

Het radiocommunicatiesysteem is samengesteld uit provinciale schakelaars, basisstations en repeaters en een transmissienetwerk (een provinciale backbone en een interprovinciale backbone).

Art. 13

De provinciale schakelaar in elke provinciehoofdstad zorgt voor de verwerking van alle oproepen. Een provinciale schakelaar kan over de provinciale backbone elk basisstation via twee wegen bereiken, wat voor redundantie zorgt bij de uitval van een verbinding.

Het geheel van provinciale schakelaars omvat alle nodige apparatuur voor de routering van de communicatie. Alle oproep-aanvragen en de oproepen zelf verlopen langs de provinciale schakelaars. De provinciale schakelaars staan tevens in verbinding met externe systemen, zoals de vaste of mobiele telefoonnetten.

De provinciale schakelaars kennen permanent de positie van apparatuur die in bedrijf is binnen de actieradius van het netwerk. Het systeem zoekt de opgeroepen gesprekspartner ongeacht diens positie in België en schakelt de oproep door in minder dan een halve seconde.

De elementen van de provinciale knooppunten die nodig zijn voor de radiocommunicatie zijn redundant; A.S.T.R.I.D. laat deze elementen desgevallend evolueren om de single points of failure weg te werken.

Met het oog op het herstel van de radiocommunicatiedienst in een provincie in geval van een ramp, installeert A.S.T.R.I.D. in een van haar data centres back-up systemen die binnen de termijnen die bepaald zijn in de SLA, de radiocommunicatie van de defecte provinciale schakelaar kunnen verzekeren.

Art. 14

Een netwerk van basisstations en repeaters verzekert de transmissie van de oproepen. Een basisstation bestaat uit een (zend)mast of pyloon en de bijbehorende technische ruimten. Een repeater is een apparaat dat het door de basisstations uitgezonden radiosignaal versterkt en heruitzendt.

Elk basisstation is voorzien van minimum 2 carriers of zendontvangers die ieder gebruik maken van 4 kanalen. Het aantal zendontvangers bepaalt de capaciteit van het basisstation om een aantal oproepen gelijktijdig af te handelen.

Art. 15

De provinciale backbone, bestaande uit verschillende straalverbindingen en/of huurlijnen, verbindt in principe de verschillende basisstations van een provincie zowel onderling als met de provinciale schakelaar.

De interprovinciale backbone bestaat uit langeafstandsverbindingen met hoge capaciteit en zorgt voor de onderlinge verbinding tussen alle provinciale schakelaars en het ASTRID Service Centre.

2.2.2.2 Kwaliteit en prestatievermogen

Art. 16

Deze infrastructuur, die beheerd wordt door A.S.T.R.I.D., en vooral de erdoor geboden dekking, voorziet in de kwaliteit, het prestatievermogen en de capaciteit zoals in artikel 22 van de wet en in de dienstencatalogus vastgelegd.

Art. 17

Naast dit minimumniveau heeft A.S.T.R.I.D. reeds aanvullende investeringen gedaan ter verhoging van het dekkingsniveau, en dit vooral voor draagbare radio's, zowel voor gebruik buiten (outdoor) als in gebouwen (indoor).
A.S.T.R.I.D. voorziet haar gebruikers van documentatie aan de hand van een kaart met de voorspelling van de dekking over hun geografisch bevoegde zone.

Art. 18

Deze dekking is een aan evolutie onderhevig gegeven. Er moet rekening worden gehouden met gewijzigde infrastructurele en technologische omstandigheden enerzijds en gewijzigde behoeften en verwachtingen van gebruikers anderzijds. A.S.T.R.I.D. streeft ernaar deze infrastructuur verder te optimaliseren en ontwikkelde in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers een methodiek om de prioriteit te bepalen van extra opstelplaatsen van basisstations of repeaters.

Art. 19

Specifieke noden van gebruikers qua radiodekking waaraan niet kan worden tegemoetgekomen binnen de perken van de beschikbare budgettaire middelen, kunnen niettemin worden gerealiseerd op verzoek en op kosten van de klant. Dergelijke realisaties vormen het voorwerp van een specifieke overeenkomst tussen A.S.T.R.I.D. en de klant.

Art. 20

In nieuwe, grote bouw- en infrastructuurwerken die vallen onder artikel 22 van de wet moet de eigenaar op advies van de ASTRID-veiligheidscommissie conform de artikelen 126 tot en met 128 voorzien in ASTRID-radiodekking.

Art. 21

A.S.T.R.I.D. biedt ook een dienst waarmee een eigenaar of uitbater van een plaats, het niveau van de radiodekking in deze plaats vrijwillig en op zijn kosten kan verhogen.

2.2.3 Pagingsysteem

2.2.3.1 Omschrijving

Art. 22

A.S.T.R.I.D. biedt een nationaal personenoproepsysteem, het pagingsysteem, voor het snel en gelijktijdig versturen van alarmberichten naar een groot aantal personen die over een pager beschikken.

Art. 23

Het pagingsysteem bestaat uit paging-antennes, geplaatst op basisstations van het radiocommunicatiesysteem en uit centrale paging-servers.

Paging-berichten worden vanuit de centrale paging-server over de backbones naar basisstations gestuurd, van waaruit ze naar de pagers worden doorgestuurd.

In tegenstelling tot deze van het TETRA-netwerk is de capaciteit van het pagingnetwerk gelijk voor het hele nationale grondgebied, en deze capaciteit is vast en inherent aan de POCSAG-technologie.

2.2.3.2 Kwaliteit en prestatievermogen

Art. 24

Het pagingnetwerk biedt een dekkingsniveau dat een goede ontvangst van de berichten overal in België beoogt, ook in gebouwen voor zover deze een "normale" verzwakking van het radiosignaal vertegenwoordigen zoals beschreven in de dienstencatalogus.

Art. 25

A.S.T.R.I.D. voorziet haar gebruikers van documentatie aan de hand van een kaart met de voorspelling van de dekking over hun geografisch bevoegde zone.

Bovendien stemt A.S.T.R.I.D. ermee in om, in de loop van de uitvoering van het contract en in een geest van samenwerking met haar gebruikers en het Raadgevend Comité van Gebruikers, de dekking in de mate van het mogelijke aan te passen aan de operationele noden van de gebruikers die nog ontevreden zouden zijn.

2.2.4 Centrale meldkamers

2.2.4.1 Omschrijving

Art. 26

A.S.T.R.I.D. staat in voor de opbouw en uitbreiding van meldkamers voor de door de Minister aangewezen diensten voor operationeel gebruik.

Art. 27

Elke centrale meldkamer is uitgerust met werkstations voor de operatoren. Deze werkstations zijn enerzijds aangesloten op het radiocommunicatiesysteem en anderzijds op een computernetwerk met databanken die gegevens bevatten die de verschillende gebruikers nodig hebben. De werkstations zijn ook aangesloten op de telefooncentrale, zodat de operatoren de noodoproepen kunnen beantwoorden.

2.2.4.2 Kwaliteit en prestatievermogen

Art. 28

De bevoegdheid en verantwoordelijkheid van A.S.T.R.I.D. beperkt zich tot het technisch beheer van de meldkamers en dient ter ondersteuning van het operationeel beheer en gebruik van de meldkamers, zoals dit wordt bepaald in de betreffende koninklijke

besluiten. Onverminderd het Koninklijk besluit van 17 oktober 2011 betreffende de 112-centra en het agentschap 112, worden de wijze waarop en de mate waarin de meldkamers op geïntegreerde wijze met elkaar dienen samen te werken, door de Minister bepaald.

Art. 29

De Minister zal met de verschillende betrokkenen de governance-structuur opzetten die noodzakelijk is voor het beheer van de beheerscentrales van noodoproepen.

De plaats die A.S.T.R.I.D. inneemt in deze governance-structuur (technisch beheer en de budgettaire opvolging) en de verhoudingen, de coördinatie en de geschillenbeslechting tussen de verschillende betrokkenen zullen duidelijk worden omschreven.

Voor het technisch beheer van de systemen en toepassingen zal A.S.T.R.I.D. regelmatig overleg plegen met de betrokkenen, aangezien zij A.S.T.R.I.D. zullen bijstaan voor de coördinatie van de noden, adviezen en gezamenlijke keuzes van de gebruikers van de centrale meldkamers. In dezelfde zin zal A.S.T.R.I.D. aan de betrokkenen de elementen kunnen meedelen waarover moet worden beslist, zonder dat A.S.T.R.I.D. zelf alle meldkamers afzonderlijk zal moeten raadplegen.

Art. 30

Voor de ontwikkeling van de technische platformen en de daaraan gekoppelde evolutieve aanpassingen en uitbreidingen wordt in overleg met de opdrachtgever, overeenkomstig artikel 43, voor elk van de gevraagde projecten een duidelijke en gedetailleerde omschrijving bezorgd van het projectopzet, waarin zowel het doel van het project, het resultaat en de aanpak qua timing en budgetten worden beschreven. Naast de verantwoordelijkheid van A.S.T.R.I.D. wat de technische coördinatie betreft worden ook de verantwoordelijkheden wat de inzet van resources en tussentijdse evaluatie- en beslissingsmomenten van de gebruikers gedetailleerd omschreven. De omschrijving bevat tenslotte duidelijke afspraken omtrent de governance-structuur van het project.
Conflicten van belangen of prioriteiten in de uitvoering van de projecten worden beslecht door de Minister.

Art. 31

A.S.T.R.I.D. zal, binnen de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen, een zo groot mogelijke informatiedoorstroming bewerkstelligen tussen de centrale meldkamers en andere beheercentrales van de nooddiensten.

Om de meest optimale oplossing te verzekeren die rekening houdt met een correcte kosten-batenverhouding veronderstelt dit een samenwerking tussen de beheerders van de onderscheiden centrales.

2.2.5 Lokale meldkamers

2.2.5.1 Omschrijving

Art. 32

A.S.T.R.I.D. voorziet ook in werkstations die opgesteld worden op andere plaatsen dan die van de centrale meldkamers. Deze werkstations zijn gekoppeld aan het radiocommunicatiesysteem of aan één van de centrale meldkamers.

2.2.5.2 Kwaliteit en prestatievermogen

Art. 33

Aangezien de lokale meldkamers steeds op afstand aangesloten zijn op het radiocommunicatiesysteem of op een centrale meldkamer, zijn hun functiemogelijkheden beperkt tot diegene die geschikt zijn om over langeafstandsverbindingen te werken zoals beschreven in de dienstencatalogus.

Art. 34

De beantwoording van noodoproepen (100-101-112) kan niet uitgevoerd worden gebruik makend van lokale meldkamers.

2.2.6 Mobiel datacommunicatiesysteem

2.2.6.1 Omschrijving

Art. 35

A.S.T.R.I.D. voorziet in een mobiel datacommunicatiesysteem dat haar gebruikers in staat stelt grote hoeveelheden gegevens snel, gemeenschappelijk en multidisciplinair uit te wisselen.

2.2.6.2 Kwaliteit en performantie

Art. 36

A.S.T.R.I.D. verzekert met haar datacommunicatiesysteem hogere service- en veiligheidsgaranties via de mobiele breedbandnetwerken door het voorzien van een hogere beschikbaarheid en dekking en het inbouwen van extra garanties inzake beveiliging, snelheid en efficiëntie van de gegevenscommunicatie zoals beschreven in de SLA.

2.2.7 Ondersteunende systemen

2.2.7.1 Mobiel basisstation

Art. 37

A.S.T.R.I.D. beschikt over minstens één mobiel basisstation dat ofwel ter vervanging van een defect vast basisstation, ofwel voor de tijdelijke versterking van de dekking en/of de capaciteit op een bepaalde plaats kan worden ingezet.

In het eerste geval betreft het een corrigerende maatregel die uit eigen beweging door A.S.T.R.I.D. wordt genomen, in het tweede geval kan dit het gevolg zijn van een specifieke aanvraag van de gebruikers.

2.2.7.2 Data centres

Art. 38

Om hun bedrijfszekerheid te waarborgen installeert A.S.T.R.I.D. de bovenvermelde systemen, met uitzondering van de installaties vermeld in de artikelen 130 tot en met 133, zo veel mogelijk in twee data centres die zich op het Belgisch grondgebied bevinden en meer dan 20 km van elkaar verwijderd zijn en waarvan de fysieke toegang gecontroleerd en beveiligd is. De gekozen data centres bieden een beschikbaarheid en beveiliging die minstens van het Tier 3 niveau is zoals bepaald in de TIA-942 norm. De data centres zijn redundant ten opzichte van elkaar.

Deze data centres zijn onderling verbonden via redundante glasvezelverbindingen langs gescheiden fysieke trajecten.

2.2.7.3 De computerinfrastructuur

Art. 39

De basis-computerinfrastructuur die de gemeenschappelijke technische fundering vormt van de systemen voor radiocommunicatie, paging en centrale en lokale meldkamers, bestaat uit netwerkelementen zoals schakelaars en routers en uit beveiligingselementen zoals firewalls, systemen voor inbraakdetectie en software bestemd voor het verhinderen en neutraliseren van computervirussen.

Art. 40

A.S.T.R.I.D. verwerft ook ondersteunende systemen en toepassingen die noodzakelijk zijn voor de goede werking van enerzijds de bovenvermelde systemen en anderzijds van de onderneming zelf.

Het betreft onder meer de volgende systemen:

- systeem voor bewaking en beheer van infrastructuur en diensten;
- systeem voor provisioning en facturatie van de diensten;
- boekhoudingssoftware;
- software voor het boeken van de prestaties;
- systeem voor toegangscontrole en inbraakdetectie;
- de bedrijfsinformatica.

2.2.8 Gemeenschappelijke bepalingen voor de verschillende systemen

2.2.8.1 Onderhoud

Art. 41

A.S.T.R.I.D. is verantwoordelijk voor het onderhoud en het technisch beheer van de systemen met het oog op het verzekeren van hun goede werking en het waarborgen van de duurzaamheid, de betrouwbaarheid en de veiligheid van de dienstverlening aan de gebruikers.

Dit onderhoud bestaat uit het volgende:

- het periodiek controleren van de goede staat van werking van de verschillende systemen, het opsporen en verhelpen van situaties die op termijn het niveau en de kwaliteit van de diensten in het gedrang zouden kunnen brengen;
- het zo snel mogelijk oplossen van de incidenten die de werking van de systemen aantasten en die de activiteiten van de gebruikers zouden kunnen verstoren;
- de functiemogelijkheden van de systemen optimaal op peil houden door regelmatig nieuwe softwareversies te installeren;
- het vervangen van hardware die verouderd is als gevolg van de technologische evolutie.

Art. 42

A.S.T.R.I.D. sluit daartoe voor elk van de systemen via een overheidsopdracht een onderhoudscontract af.

De operationele processen die het technisch beheer van de infrastructuur en het niveau van dienstverlening ondersteunen, worden beknopt beschreven in de SLA.

2.2.8.2 Evolutieve aanpassingen en uitbreidingen

Art. 43

A.S.T.R.I.D. is verantwoordelijk om de ASTRID-systemen te laten evolueren teneinde een maximale en aan de veranderende behoeften van de gebruikers aangepaste dienstverlening te waarborgen.

Art. 44

Verdere ontwikkeling en uitbreiding kan hetzij op initiatief van A.S.T.R.I.D. zelf, hetzij op vraag van de Minister, hetzij op vraag van het Raadgevend Comité van Gebruikers, hetzij rechtstreeks op vraag van een of meer klanten worden gerealiseerd. De raad van bestuur bepaalt de prioriteit waarmee de verschillende aanvragen worden behandeld.

Art. 45

Zoals opgenomen in haar bedrijfsplan volgt A.S.T.R.I.D. 10 (tien) assen voor strategische en tactische vernieuwing die zowel op Belgisch als op internationaal niveau gelden, met name:

- vernieuwing van de infrastructuur (radio, paging, transmissie en IT);

- nieuwe onderhoudscontracten;
- evolutieve dekking en optimalisatie;
- uitbreiding van de radiodekking en -capaciteit;
- centraliseren en beveiligen van de infrastructuur;
- evolutie naar een Critical Communication Service Provider en aanbieder van mobiele datatoepassingen van zeer hoge kwaliteit;
- extra beveiligingsmaatregelen;
- technisch beheer en optimalisatie van de centrale en lokale meldkamers;
- strikt veiligheidsbeleid;
- professioneel kwaliteitsbeheer.

Art. 46

A.S.T.R.I.D. zal, rekening houdend met de evolutie van de technologie en de behoeften en verwachtingen van haar klanten, onderzoek verrichten in het raam van:

- de aanpassing van de bestaande systemen op basis van de beschikbare technologie die hogere prestaties en een bredere en snellere data(transmissie)capaciteit mogelijk maakt;
- de mogelijke uitbreidingen en toepassingen voor de ASTRID-systemen. Zo de studies en ontwikkelingen hiervoor gebeuren op vraag van een specifieke klant, vallen de kosten te zijnen laste.

Art. 47

Om over diensten en systemen te beschikken die beantwoorden aan de technologische evolutie, sluit A.S.T.R.I.D. zich aan bij nationale en internationale platformen en neemt zij alle nodige maatregelen om op de hoogte te blijven van de laatste technologische vernieuwingen en evoluties en in het bijzonder in het domein van de ASTRID-systemen en -diensten.

2.3 ASTRID-diensten

2.3.1 Gemeenschappelijke bepalingen voor alle openbare diensten verleend door A.S.T.R.I.D.

2.3.1.1 Algemene bepalingen

Art. 48

De openbare diensten van A.S.T.R.I.D. bedoeld onder 2.3.2, 2.3.3 en 2.3.4 die prioritair aan de eerste categorie van klanten bedoeld in artikel 102 worden verleend, vormen niet-economische diensten.

De openbare diensten van A.S.T.R.I.D. bedoeld onder 2.3.2 en 2.3.4. die worden verleend aan de tweede categorie van klanten bedoeld in artikel 103 en de andere openbare diensten die zowel aan de klanten van de eerste categorie bedoeld in artikel 102 als van de tweede categorie bedoeld in artikel 103 worden verleend, vormen diensten van algemeen economisch belang.

Art. 49

Een samenwerking met derden kan steeds door A.S.T.R.I.D. geïnitieerd worden met als doelstelling de gebruikers in staat te stellen de diensten van A.S.T.R.I.D. op eenvoudige wijze in hun infrastructuur en/of toepassingen te integreren.

Art. 50

A.S.T.R.I.D. zal, rekening houdend met de evolutie van de technologie en de behoeften en verwachtingen van haar klanten, onderzoek verrichten in het raam van :

- de mogelijke samenwerking met andere operatoren;
- de interconnectie- en "roaming"-mogelijkheden van ASTRID-gebruikers op buitenlandse systemen en omgekeerd van buitenlandse gebruikers op de ASTRID-systemen.

Art. 51

A.S.T.R.I.D. stelt haar systemen ter beschikking van de klanten en gebruikers door verschillende diensten aan te bieden die allemaal vertrouwelijkheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid en veiligheid moeten waarborgen met als einddoel het binnenlands veiligheidsbeleid van de Staat te dienen.

A.S.T.R.I.D. staat ten dienste van haar klanten en gebruikers door eventuele problemen op te lossen en een gepast antwoord te bieden op nieuwe behoeften in het kader van het binnenlands veiligheidsbeleid van de Staat.

A.S.T.R.I.D. benadert het beheer van de veiligheid van de gegevens – dit wil zeggen hun vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid – volgens de principes die beschreven zijn in de ISO 27000 normenserie. Hiertoe zet A.S.T.R.I.D. intern een ISMS (Information Security Management System) bestuurs- en processtructuur op die bestemd is voor het aansturen van deze invoering en voor het continu verbeteren van dit beheer. Een certificatie van A.S.T.R.I.D. ten opzichte van deze normen wordt echter niet overwogen, zelfs niet als A.S.T.R.I.D. aan al hun vereisten zou voldoen.

Art. 52

De functiemogelijkheden, de kwaliteitseisen en de prestatie-indicatoren en -niveaus van deze diensten die door A.S.T.R.I.D. ter beschikking worden gesteld, zijn minstens deze bepaald in de toepasselijke wetgeving en de respectieve overheidsopdrachten. Ze worden beschreven in de dienstencatalogus en SLA van A.S.T.R.I.D..

Art. 53

In het kader van de exploitatie van de systemen past A.S.T.R.I.D. de praktijken voor servicebeheer toe die als feitelijke standaarden, waaronder ITIL, worden erkend. In samenwerking met het Raadgevend Comité van Gebruikers staat A.S.T.R.I.D. in voor het ontwikkelen en doen evolueren van een service level agreement die de aangeboden diensten en de verbintenissen van A.S.T.R.I.D. ten opzichte van deze diensten definieert.

A.S.T.R.I.D. verbindt zich ertoe alles in het werk te stellen om het peil van de diensten continu en in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers te verbeteren.
Deze aanpak omvat ook een periodieke rapportering aan de gebruiker over de behaalde mate van conformiteit met de SLA, zoals beschreven in de dienstencatalogus.

Art. 54

De SLA bepaalt voor elke in de dienstencatalogus gedefinieerde dienst de mate van cruciaal belang ervan, evenals de behandelings- en reparatietermijnen, de operationele processen, de na te leven principes in geval van onderhoud op de systemen, de rapportering wat de behaalde serviceniveaus betreft, en de verbintenissen op het vlak van antwoordtermijnen op de andere aanvragen van de gebruikers.
Meer specifiek zal de SLA met betrekking tot de systemen en diensten onder meer het volgende beschrijven: beheer van incidenten, beheer van problemen, beheer van wijzigingen, inventarisbeheer, preventief onderhoud, abonneebeheer, opvolging van facturatie, behandeling van aanvragen en klachten, procedures in geval van crisissituaties, rapportering en overleg en modaliteiten ter verbetering, aanpassing en communicatie van de dienstencatalogus en de dienstenniveaus.

Art. 55

De wijzigingen van de dienstencatalogus en van de SLA worden voorgelegd aan het Raadgevend Comité van Gebruikers voor advies en aan de Minister ter goedkeuring in het kader van de uitoefening van zijn administratief toezicht. De Minister beslist over de goedkeuring ervan binnen een termijn van 90 dagen na het overmaken van het advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers. Indien binnen deze termijn geen beslissing aan A.S.T.R.I.D. wordt bekendgemaakt, dan wordt de goedkeuring geacht te zijn verkregen.

(Het origineel werd goedgekeurd met de beheersovereenkomst van 2005)

2.3.1.2 Abonnementen

Art. 56

Om van de ASTRID-diensten gebruik te maken moet men een abonnement afsluiten. Het type, de formule en het tarief van het abonnement worden bepaald naargelang van de categorie waartoe de gebruiker behoort en de set van ASTRID-diensten waarvan deze gebruik maakt.

Art. 57

De diensten, instellingen, maatschappijen of verenigingen bedoeld in §1 van artikel 3 van de wet zijn niet onderworpen aan de wetgeving overheidsopdrachten voor het afsluiten van abonnementen bij A.S.T.R.I.D..

Art. 58

A.S.T.R.I.D. staat in voor de nodige verrichtingen voor het aanmaken, aanpassen en schrappen van abonnementen, volgens de keuzes die de klanten meedelen in

overeenstemming met de opgestelde procedures, en binnen de in de SLA vermelde termijnen.

Art. 59

De keuzes van de gebruikers worden gedefinieerd en nader bepaald in de contracten die met de klant worden gesloten, en rekening houdend met de capaciteit en specifieke kenmerken van de systemen. De configuratie en programmering van de systemen heeft onder meer betrekking op:

- het nummeringsplan (abonneenummers);
- de gespreksgroepen;
- de rechten van de abonnees volgens het type en de formule van het aangegane abonnement.

2.3.1.3 Eindapparatuur

2.3.1.3.1 Algemeen

Art. 60

De meeste ASTRID-diensten impliceren voor de gebruikers het gebruik van eindapparatuur.
Naargelang van het geval zal de keuze van eindapparatuur door de gebruiker:

- volledig vrij zijn;
- vrij zijn, maar overeenkomstig technisch-functionele aanbevelingen gedaan door A.S.T.R.I.D.;
- moeten worden gemaakt uit een beperkte lijst die door A.S.T.R.I.D. werd opgesteld op basis van een technisch-functionele controle;
- beperkt tot de door A.S.T.R.I.D. ter beschikking gestelde specifieke eindapparatuur.

Voor elke dienst waarbij eindapparatuur betrokken is, deelt A.S.T.R.I.D. duidelijk mee welke van de bovenvermelde keuzemogelijkheden van toepassing is. De scheidingslijn van de aansprakelijkheid tussen A.S.T.R.I.D. en de klant wat de goede werking van de diensten op het eindapparaat betreft houdt rechtstreeks verband met deze keuzemogelijkheden.

Voor ieder type eindapparatuur worden de nadere toegangsregels verder beschreven in de dienstencatalogus van A.S.T.R.I.D.

Art. 61

Eindapparatuur kan, mits het sluiten van een contract, op de ASTRID-systemen worden aangesloten. A.S.T.R.I.D. verzekert de verbinding met en de werking van eindapparatuur die reglementair op haar systemen is geactiveerd.

Art. 62

Voor ieder type eindapparatuur worden de eraan gekoppelde dienstverlening en ondersteuning nader beschreven in de SLA en de dienstencatalogus van A.S.T.R.I.D.

Deze dienstverlening en ondersteuning zijn afhankelijk van de wijze waarop de betrokken eindapparatuur wordt toegelaten tot de ASTRID-systemen.

Art. 63

A.S.T.R.I.D. neemt geen enkele verantwoordelijkheid op zich voor enig ander rechtstreeks of onrechtstreeks met haar infrastructuur verbonden eindapparaat dat ofwel niet door A.S.T.R.I.D. werd geleverd, ofwel niet gedekt is door een geldig attest van conformiteit met de technisch-functionele criteria, ofwel niet conform is met de door A.S.T.R.I.D. gegeven aanbevelingen of waarvan desgevallend het abonnement niet in orde is.

2.3.1.3.2 Verkrijgen van eindapparatuur

Art. 64

Eindapparatuur kan als volgt worden verkregen:

1° de klant kan een eindapparaat rechtstreeks bij een leverancier verwerven;

2° naargelang van het aanbod kan een klant een eindapparaat aankopen, huren of leasen via of bij A.S.T.R.I.D. die dan een raamovereenkomst aanbiedt als opdrachtencentrale of als aankoopcentrale.

Art. 65

Voor bepaalde types eindapparaten kan A.S.T.R.I.D. de klant verplichten deze rechtstreeks bij A.S.T.R.I.D. te huren. Deze kosten zijn dan vervat in het tarief vastgelegd voor die specifieke dienst.

Art. 66

De vaste en variabele lijnkosten voor eindapparaten die via een vaste verbinding met een ASTRID-systeem verbonden worden, alsook alle wijzigingen en aanpassingen hieraan die noodzakelijk zijn om de ASTRID-systemen te laten evolueren, zijn steeds ten laste van de klant.

2.3.1.3.3 Programmering

Art. 67

Onverminderd de bepalingen in de artikelen 83 en 84 zullen de programmering van de eindapparatuur en de rechten van de klant voor de uitvoering van het geheel of een deel van deze programmering nader worden bepaald in de contracten tussen A.S.T.R.I.D. en haar klanten.

Art. 68

A.S.T.R.I.D. zal de programmering van de rechtstreeks bij haar gehuurde eindapparatuur voorstellen als onderdeel van de basisdienst die geleverd wordt bij de activering van het eindapparaat op de ASTRID-systemen.

2.3.1.3.4 Activering en werking

Art. 69

A.S.T.R.I.D. verbindt zich ertoe om binnen de termijn bepaald in de SLA aan een aanvraag tot activering van een eindapparaat gevolg te geven, op voorwaarde dat de in de apparatuur in te voeren gegevens vooraf in onderlinge overeenstemming tussen A.S.T.R.I.D. en de klant werden vastgelegd.

Art. 70

A.S.T.R.I.D. neemt binnen de grenzen van het redelijke de nodige maatregelen overeenkomstig de bepalingen in de SLA om aan een aanvraag tot activering die als dringend wordt gemotiveerd tegemoet te komen.

2.3.1.4 Aansluiting op de ASTRID-systemen

2.3.1.4.1 Configuratie van de systemen

Art. 71

Onverminderd de bepalingen in artikel 11 verbindt A.S.T.R.I.D. zich ertoe om de ASTRID-systemen te configureren en te programmeren volgens de behoeften van de klanten die bepaald en verduidelijkt worden in de contracten afgesloten met de klanten en rekening houdend met de capaciteit en bijzonderheden van de ASTRID-systemen.

2.3.1.4.2 Migratie

Art. 72

Elke migratie naar de ASTRID-systemen zal gebeuren met de technische steun van A.S.T.R.I.D.
De door A.S.T.R.I.D. geleverde steun en de uitvoeringswijze van de migratie zullen worden vermeld in de contracten tussen A.S.T.R.I.D. en haar klanten.

2.3.1.4.3 Eigendom van gegevens

Art. 73

Behoudens de door A.S.T.R.I.D. zelf ter beschikking gestelde databanken, zijn alle gegevensbestanden die door A.S.T.R.I.D. worden verzameld, eigendom van de verenigingen of diensten waartoe de aan de communicatie deelnemende abonnees behoren.

A.S.T.R.I.D. heeft niettemin het recht om deze gegevens te gebruiken voor bedrijfseigen processen, zoals voor facturering, voor het opmaken van statistieken en om de kwaliteit, zijnde prestatiemetingen, onderhoud en herstel, van de aangeboden diensten na te gaan en te verzekeren.

Art. 74

Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen opgenomen in artikel 458 van het strafwetboek en in de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens zoals gewijzigd door de wet van 11 december 1998 tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, zullen de gebruikers en A.S.T.R.I.D. ten aanzien van hun medewerkers de nodige voorzorgsmaatregelen nemen teneinde de vertrouwelijkheid van informatie van persoonlijke, politionele en medische aard, opgenomen in de door A.S.T.R.I.D. ter beschikking gestelde databanken, te garanderen.

2.3.1.5 ASTRID Service Centre (ASC)

Art. 75

A.S.T.R.I.D. beschikt over een "service centre" (ASC) dat de hoeksteen vormt van de diensten die A.S.T.R.I.D. verleent: het ASC is het unieke contactpunt van de gebruikers voor vragen, klachten en diverse aanvragen; het staat in voor het toezicht op de systemen en onderneemt de nodige stappen voor het herstellen van de dienstverlening bij defecten of technische incidenten.

Het ASC is 24u/24 bereikbaar en bestaat uit het "Contact Centre" (vragen, klachten, abonnementen) en twee technische teams, ASC-1L en ASC-2L (technisch toezicht en beheer van het onderhoud en van de defecten of technische incidenten).

Het monitoringsysteem van het ASC staat in voor de bewaking en de beveiliging van de ASTRID-systemen, detecteert preventieve alarmen, fouten en technische problemen en maakt capaciteits- en prestatiemetingen mogelijk. De werkingsprocessen van het ASC zijn beschreven in de SLA.

2.3.2 Radiocommunicatie en Paging

2.3.2.1 Kwaliteit van de dienstverlening

Art. 76

A.S.T.R.I.D. biedt haar gebruikers een radiocommunicatie-dienst voor spraak- en datacommunicatie met snelle, veilige en betrouwbare verbindingen, optimale geluidskwaliteit en maximale vertrouwelijkheid dankzij vercijfering van de communicatie en authentificatie van de terminals en een paging-dienst met zo hoog mogelijke beschikbaarheid, nationale dekking en maximale indoor-dekking.

Art. 77

De kwaliteit van de dienstverlening wordt verder beschreven in de dienstencatalogus.

2.3.2.2 Eindapparatuur

Art. 78

A.S.T.R.I.D. biedt haar gebruikers de mogelijkheid om gespreksgroepen te bepalen, prioriteitsniveaus tussen abonnees, en diensten. Deze niveaus worden bepaald door het Raadgevend Comité van Gebruikers en worden door A.S.T.R.I.D. in het radiocommunicatiesysteem ingevoerd.

Art. 79

A.S.T.R.I.D. voert, na hiervoor een correct opgestelde aanvraag te hebben ontvangen, een technisch-functionele controle uit en levert aan de fabrikanten een attest af voor de modellen eindapparatuur die voldoen aan een reeks technische en functionele criteria.
De criteria voor technisch-functionele controle worden opgesteld in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers. De procedures en de criteria worden gedocumenteerd en zijn beschikbaar voor al wie erom verzoekt.

Art. 80

A.S.T.R.I.D. past de lijst van de eindapparaten die op het netwerk mogen worden aangesloten aan, telkens als een nieuw type van eindapparaat een -technisch-functionele controle heeft ondergaan. Deze lijst wordt bekendgemaakt via de website van A.S.T.R.I.D.

Art. 81

A.S.T.R.I.D. kan in geen geval een interoperabiliteit garanderen die onbeperkt is in de tijd, en dit wegens de evolutie (releases) die inherent is aan de radionetwerken. De laatste softwarerelease door ASTRID ondersteund wordt bekendgemaakt op de website van A.S.T.R.I.D.

Art. 82

Het blijft de uitsluitende verantwoordelijkheid van de klant (ook financieel) om de software van de gebruikte radio's up-to-date te houden teneinde optimaal gebruik te kunnen maken van de mogelijkheden die de ASTRID-systemen bieden.

2.3.2.3 Configuratie en programmering

Art. 83

Voor wat het radiocommunicatiesysteem betreft hebben de configuratie en de programmering van de systemen onder meer betrekking op:

- het nummeringsplan (abonneenummers);
- de gespreksgroepen;
- de rechten van de abonnees volgens het type en de formule van het afgesloten abonnement ("profiel").

Art. 84

A.S.T.R.I.D. beheert het algemeen nummeringsplan en bepaalt de toekenning van de nummerreeksen aan de gebruikers.

A.S.T.R.I.D. moet daarbij tenminste de standaarden, bepaald door de respectieve overheden, elk voor wat hun organisatie of discipline betreft, en bepaald door het Raadgevend Comité van Gebruikers voor wat de multidisciplinaire standaarden betreft, toepassen.

Het Raadgevend Comité van Gebruikers adviseert in elk geval minstens over fleetmapping, capaciteit en prioriteit voor de eerste categorie klanten én voor de tweede categorie klanten wat de multidisciplinaire standaarden betreft.

2.3.3 Dispatching

2.3.3.1 Principes

Art. 85

A.S.T.R.I.D. biedt hoofdzakelijk call-taking en dispatchingoplossingen aan in de centrale meldkamers voor zowel de geïntegreerde politie, de civiele veiligheid en de dringende geneeskundige hulpverlening. De oplossingen houden rekening met de eigenheid en verwachtingen van elk van deze gebruikers, en kunnen dus verschillend zijn qua technologie en/of uitwerking. Hierbij wordt telkens gestreefd naar integratie en A.S.T.R.I.D. schrijft zich in het project uniek noodnummer 112 zoals voorzien in traject 4 van de Redesign.

De niveaus van de dienstverlening en de prestaties zijn beschreven in de dienstencatalogus.

2.3.3.2 Lokale call-taking en dispatching

Art. 86

A.S.T.R.I.D. biedt haar gebruikers ook lokale call-taking en dispatchingoplossingen aan door het ter beschikking stellen en het onderhouden van lokale systemen.

Art. 87

Deze lokale meldkamers maken het, naargelang van het model, mogelijk om toegang te krijgen tot bepaalde functiemogelijkheden voor computerondersteunde call-taking en dispatching zoals die terug te vinden zijn in de centrale meldkamers.

Art. 88

De niveaus van de dienstverlening en de prestaties zijn beschreven in een specifiek onderhoudscontract tussen A.S.T.R.I.D. en haar gebruikers.

Art. 89

De gebruikers van lokale meldkamers zijn verplicht om vóór de ingebruikneming werkingsregels af te spreken met de diensten die actief zijn in de centrale meldkamers, dit

conform met hetgeen voor de politiediensten werd bepaald in het K.B. van 26 juni 2002 betreffende de organisatie van de gecentraliseerde dispatchingcentra en van het nationaal invalspunt. De beantwoording van noodoproepen (100-101-112) maakt geen deel uit van de lokale call-taking en dispatchingdienst.
De gebruikers van de lokale meldkamers en de diensten die verantwoordelijk zijn voor de exploitatie van de centrale meldkamers spreken af dat de centrale meldkamers altijd als operationele alternatieve oplossing voor de lokale meldkamers moeten worden beschouwd.

Deze verantwoordelijkheid berust niet bij A.S.T.R.I.D.

Art. 90

De lokale meldkamers worden beschreven in de dienstencatalogus.

Op verzoek van een gebruiker bezorgt A.S.T.R.I.D. een gedetailleerde offerte voor het ter beschikking stellen van een of meer lokale meldkamers.

2.3.4 Mobiele breedband communicatiedienst: o.a. MVNO Blue Light Mobile

Art. 91

In een maatschappelijke context van grootschalige evolutie van de informatietechnologie en bijgevolg van de noden qua mobiele toepassingen die haar gebruikers almaar meer formuleren, ontwikkelt A.S.T.R.I.D. een reeks diensten op het vlak van de "mobiele toepassingen".

De mobiele toepassingen maken de uitwisseling van gegevens (positiebepaling, tekst, afbeeldingen, video, …) en prioritaire mobiele telefonie in een welomschreven kader mogelijk tussen de gebruikers op het terrein, met hun commandocentrum of met databanken.

A.S.T.R.I.D. biedt de mogelijkheid gebruik te maken van de commerciële, mobiele breedbandnetwerken in België voor de communicatie van gegevens zoals positiebepaling, dispatching, vertrouwelijke gegevens, bestanden, afbeeldingen, video, plannen en biometrische gegevens evenals voor prioritaire mobiele telefonie.

Art. 92

De toegang tot de informatie en prioritaire mobiele telefonie is primordiaal voor de gebruikers, voor de doeltreffendheid van hun interventies en voor hun eigen veiligheid op het terrein.
De toegang tot de informatie en prioritaire mobiele telefonie impliceert een reeks diensten die A.S.T.R.I.D. als volgt organiseert:

- nationale roaming;
- connecting as a service: via haar diensten voor mobiele communicatie verbindt A.S.T.R.I.D. de gebruikers met hun toepassingen en databanken;

- hosting as a service; A.S.T.R.I.D. brengt de toepassing en de gegevens van de klant onder in haar data centre en op haar servers;

- application as a service: A.S.T.R.I.D. levert de toepassing, host ze en verzorgt er het hele operationele beheer van;

- application development as a service: A.S.T.R.I.D. ontwikkelt de toepassing (met of zonder externe partners) op basis van de functionele specificaties die werden opgesteld in samenwerking met de klant;

- prioriteit: A.S.T.R.I.D. zorgt ervoor dat gebruikers prioritaire toegang genieten tot het netwerk van mobiele operatoren,

- pre-emption: A.S.T.R.I.D. zorgt ervoor dat bepaalde prioritaire gebruikers bij voorrang worden bediend en dat andere gebruikers hiertoe zelfs kunnen geblokkeerd of onderbroken worden.

Art. 93

A.S.T.R.I.D. kan zo alle of een deel van de oplossingen aanbieden die de gebruikers in staat stellen mobiele datatoepassingen en prioritaire mobiele telefonie met hoge beschikbaarheid te gebruiken, en dit in een "gebundelde" context die het delen van gegevens en gesprekken en dus de coördinatie tussen de verschillende gebruikersgroepen vergemakkelijkt, en in een permanent steven naar meer veiligheid, betrouwbaarheid en beschikbaarheid, ook een absolute prioriteit voor kritieke communicatie in het kader van het veiligheidsbeleid garandeert.

Art. 94

De diensten op het gebied van de mobiele toepassingen worden beschreven in de dienstencatalogus."

2.3.5 Ondersteunende diensten

2.3.5.1 Mobiele basisstations

Art. 95

Mobiele uitbreidingen van het radiocommunicatiesysteem die geïntegreerd worden gebruikt met het Astrid radiocommunicatiesysteem zijn een exclusieve bevoegdheid van A.S.T.R.I.D.

Het ter beschikking stellen van dergelijke apparatuur en aanvullende regels voor de activering of terbeschikkingstelling van een mobiel basisstation aan een klant voor de duur van een specifiek evenement worden in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers door A.S.T.R.I.D. vastgelegd in de dienstencatalogus.

Art. 96

Het beperkte aantal uitrukken van het mobiel basisstation per jaar en de gebruiksplanning van het mobiel basisstation worden bepaald in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers.

2.3.5.2 Medewerking aan andere opdrachten van algemeen belang

Art. 97

A.S.T.R.I.D. kan, tegen de door de Koning bepaalde voorwaarden, meewerken aan de opdrachten van algemeen belang die aan een of meer operatoren worden toevertrouwd door of krachtens artikel 106 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

3 ONDERLINGE RELATIE TUSSEN CONTRACTPARTIJEN

Art. 98

Dit beheerscontract regelt de verhoudingen tussen beide contractpartijen evenals de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van elk van hen. Het schept geen rechten of verbintenissen ten overstaan van derden.

Art. 99

A.S.T.R.I.D. moet de taken van openbare dienst die beschreven zijn in het onderhavige contract uitvoeren volgens de hierin bepaalde voorwaarden. A.S.T.R.I.D. mag echter niet tussenbeide komen in de werking van de diensten, instellingen, vennootschappen of verenigingen bedoeld in artikel 3 van de wet.

Art. 100

Het is de taak van de Staat om enerzijds A.S.T.R.I.D. de nodige middelen te bezorgen om haar taken van openbare dienst te kunnen vervullen en anderzijds zich ervan te vergewissen dat de operationele en functionele behoeften van de diensten, instellingen, vennootschappen of verenigingen vermeld in artikel 3 §1 van de wet, in het kader van de binnenlandse veiligheid vervuld worden, volgens de wijze vermeld in het onderhavige contract.

Art. 101

Onverminderd enige wettelijke bepaling die in kortere termijnen voorziet, zijn alle federale overheidsorganen ertoe gehouden over een door A.S.T.R.I.D. bij hen aanhangig gemaakt dossier te beslissen binnen een termijn van 90 dagen na het bezorgen van het dossier door A.S.T.R.I.D. Indien binnen deze vervaltermijn geen beslissing aan A.S.T.R.I.D. wordt bekendgemaakt, dan wordt het dossier geacht te zijn goedgekeurd.

4 RELATIES MET ANDERE PARTNERS

4.1 Relaties met gebruikers ASTRID-systemen

4.1.1 Categorieën klanten

Art. 102

De eerste categorie van mogelijke klanten zijn de onder de in artikel 3 §1 van de wet bedoelde diensten, instellingen, vennootschappen of verenigingen, van publiek of privaat

recht, die rechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de openbare hulpverlening en veiligheid en omvatten minstens:

- de politiediensten;
- de brandweerdiensten;
- de civiele bescherming;
- de Veiligheid van de Staat;
- de douane en accijnzen;
- de centra 100-112 alsook de diensten die taken van dringende geneeskundige hulpverlening vervullen, zijnde de hiervoor erkende ambulancediensten en de ziekenhuizen met een functie gespecialiseerde spoedgevallenzorg;
- de parketten;
- de dienst jeugdbescherming;
- de diensten van het gevangeniswezen;
- de dienst vreemdelingenzaken belast met de bewaking en de overbrenging van illegalen;
- de diensten van landsverdediging;
- het Coördinatie- en Crisiscentrum van de federale regering en de ambtenaren betrokken bij de nood- en interventieplanning;
- de toezichtdiensten van de gewestelijke departementen belast met het beheer van waters en bossen;
- de diensten, instellingen, vennootschappen of verenigingen ingericht bij of krachtens de wet, decreet of ordonnantie die belast zijn met de inrichting en het beheer van de waterwegen, de zeehavens en het zeewezen;
- de diensten, instellingen, vennootschappen of verenigingen ingericht bij of krachtens de wet, decreet of ordonnantie die belast zijn met de inrichting en het beheer van de luchtvaart en de luchthavens;
- de intercommunale kustreddingsdienst West-Vlaanderen;
- de wegbeheerders;
- het Belgische Rode Kruis;
- de private brandweerdiensten;
- de inspectie- en controlediensten, ingericht bij of krachtens de wet, decreet, ordonnantie, provincie- of gemeentebesluit;
- andere diensten, ingericht bij of krachtens de wet, decreet, ordonnantie, provincie of gemeentebesluit conform art.3 van de wet.

Deze klanten worden beschouwd als prioritaire gebruikers omdat zij voornamelijk verband houden met de uitoefening van de bevoegdheden van openbaar gezag.

Art. 103

In het raam van het binnenlands veiligheidsbeleid van de Staat zal A.S.T.R.I.D., na advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers, de ASTRID-systemen binnen de door haar bepaalde voorwaarden eveneens openstellen voor een tweede categorie van mogelijke klanten, zijnde instellingen, vennootschappen of verenigingen, van publiek of privaat recht die aan de gemeenschap onrechtstreeks diensten verstrekken op het vlak van de hulpverlening en de veiligheid.

Behoren in ieder geval voor onbeperkte duur tot deze tweede categorie klanten:

- de niet in het kader van de dringende geneeskundige hulpverlening erkende ambulancediensten;
- de ziekenhuizen zonder functie gespecialiseerde spoedgevallenzorg;
- de openbare vervoersmaatschappijen;
- de nutsmaatschappijen voor gas, water en elektriciteit;
- de bewakingsondernemingen, de beveiligingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten;
- de personen en diensten belast met de veiligheid bij sportmanifestaties en die als dusdanig erkend zijn door de Minister;
- de technische diensten van de telecommunicatiebedrijven.

Deze tweede categorie betreft klanten die als niet-prioritaire gebruikers worden beschouwd.

Art. 104

De federale Staat verbindt zich ertoe dat de federale politie, de civiele bescherming, de Veiligheid van de Staat, de douane en de dienst 100 voor hun radiocommunicatie, zoals omschreven in punt 2.3.2 volledig van de diensten van A.S.T.R.I.D. gebruik maken. De verplichting tot aansluiten belet geenszins de uitvoering door deze diensten van de hen bij of krachtens de wet toegekende opdrachten, maar beoogt integendeel het vergemakkelijken ervan.

4.1.2 Gedragsregels ten overstaan van de klanten

4.1.2.1 Principes

Art. 105

A.S.T.R.I.D. verzekert de vertrouwelijkheid van de gegevens in overeenstemming met het wettelijk kader en de bepalingen van de dienstencatalogus.

Art. 106

Binnen het raam van de nood- en interventieplanning behoudt de administratieve autoriteit die verantwoordelijk is voor de coördinatie van de respectieve rampenfasen, een algemene beslissingsbevoegdheid wat het inzetten, organiseren en functioneel configureren van de ASTRID-systemen betreft.

4.1.2.2 Bepaling van de prioriteiten

Art. 107

A.S.T.R.I.D. verbindt zich ertoe om haar taken van openbare dienst te vervullen met naleving van het niet-discriminatieprincipe ten overstaan van haar klanten. Niettemin verbindt A.S.T.R.I.D. zich ertoe om, voor de diensten waar dit technisch mogelijk is, prioritaire toegang tot de middelen toe te kennen aan de eerste categorie klanten bedoeld in artikel 102 ten opzichte van de tweede categorie van artikel 103 , in overeenstemming met de dienstverlening zoals bepaald in de dienstencatalogus. Voor de spraakcommunicatie wordt deze prioritaire toegang in ieder geval verzekerd.

Wat de systeemmiddelen betreft zal, voor het instellen van prioriteitsniveaus om de ene partij sneller toegang tot de diensten te geven ten opzichte van de andere partij in geval van verzadiging, het bepalen van deze niveaus gebeuren in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers.

Wat het beheer van de diverse aanvragen van de gebruikers (klachten, aanvragen voor wijzigingen of uitbreidingen, projecten, …) betreft, zal, in overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers, de prioriteit altijd worden toegekend aan de aanvragen die afkomstig zijn van de klanten van de eerste categorie.

4.1.2.3 De contracten met de klanten

Art. 108

De door de Minister goedgekeurde algemene contractvoorwaarden hebben onder meer betrekking op de beschrijving van de dienst zoals opgenomen in de dienstencatalogus, de leveringstermijnen, de redenen tot weigering, de verantwoordelijkheden, de voorwaarden voor veiligheid en vertrouwelijkheid, de facturerings- en betalingswijze, de niet-betaling, het misbruik, de behandeling van geschillen, de functioneel-technische controle van eindapparatuur en het beëindigen van de dienstverlening.

Art. 109

A.S.T.R.I.D. bepaalt in deze algemene contractvoorwaarden in het bijzonder welke aspecten van de exploitatie van de ASTRID-systemen al of niet door de klant kunnen worden uitgevoerd. Zij verduidelijkt desbetreffend de verantwoordelijkheden van beide partijen. In elk geval zal hierbij het principe gehanteerd worden dat de exploitatie en het technisch toezicht steeds een verantwoordelijkheid van A.S.T.R.I.D. blijven.

Art. 110

Eventuele wijzigingen van de algemene contractvoorwaarden worden door de Minister bekrachtigd binnen een termijn van 90 dagen na advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers. Indien binnen deze vervaltermijn geen beslissing aan A.S.T.R.I.D. wordt bekendgemaakt, dan worden de wijzigingen van de algemene contractvoorwaarden geacht te zijn bekrachtigd.

Art. 111

A.S.T.R.I.D. kan haar diensten slechts ter beschikking stellen van een klant op basis van een bijzonder contract dat geenszins strijdig mag zijn met het beheerscontract.
De bepalingen van het bijzonder contract beogen voornamelijk het afbakenen van de diensten en hun functiemogelijkheden zoals besteld door de klant en verleend door A.S.T.R.I.D.. Het bijzonder contract moet de rechten en plichten van A.S.T.R.I.D. en de klant duidelijk omschrijven in functie van de eigenheid van de klant.

Art. 112

Het bijzonder contract dat van toepassing is op een specifieke set van diensten wordt gevormd door het geheel van de bepalingen van de dienstencatalogus, de SLA, de gebruiksvoorwaarden en de toepasselijke prijslijst.

4.1.2.4 Beheer van de aanvragen en klachten

Art. 113

A.S.T.R.I.D. stelt de gebruikers een Contact Centre ter beschikking dat het contactpunt bij uitstek is voor het indienen van aanvragen en klachten.

Elke aanvraag of klacht zal door A.S.T.R.I.D. worden geïdentificeerd en behandeld in overeenstemming met haar operationele processen die werden opgesteld met naleving van de ITIL-normen. De afhandelingstermijnen ervan zijn vastgelegd in de SLA.

4.1.2.5 Ondersteuning van de gebruikers

4.1.2.5.1 Contact Centre (ASC)

Art. 114

Een contact centre is op eender welk ogenblik overdag of 's nachts bereikbaar per telefoon, fax of e-mail, voor alle aanvragen, vragen, klachten en meldingen van defecten. De werking van het contact centre wordt beschreven in de SLA.

4.1.2.5.2 Klantenbeheerder

Art. 115

Aan elke klant van AS.T.R.I.D. wordt een klantenbeheerder toegewezen wiens taak bestaat uit het verzekeren van een nauw contact tussen de klant en A.S.T.R.I.D. om alle nodige informatie te verstrekken die nodig is voor een optimaal gebruik van de aangeboden diensten.

4.1.2.5.3 Technische ondersteuning

Art. 116

A.S.T.R.I.D. kan technische ondersteuning verlenen aan gebruikers die problemen ondervinden met het gebruik van de ASTRID-systemen of eventueel van systemen die erop zijn aangesloten.

4.1.2.5.4 Opleiding

Art. 117

In overleg met het Raadgevend Comité van Gebruikers bepaalt A.S.T.R.I.D. de door haar te leveren ondersteuning in het raam van de opleiding voor de eerste categorie klanten; ze

verzekert minstens de opleiding van de trainers. Daarnaast zal zij een coördinerende rol op zich nemen bij het aanbieden van opleidingen tegen betaling.

Art. 118

A.S.T.R.I.D. ondersteunt de klanten op het vlak van opleiding door een intensieve samenwerking met de trainers en verantwoordelijken voor opleiding uit de verschillende gebruikersgroepen. De ondersteuning bestaat uit het geven van opleidingen, al dan niet gebruik makend van externe expertise, en het gestructureerd ter beschikking stellen van documentatie die nuttig kan zijn bij het uitwerken van opleidingen.

4.2 Relaties met het Raadgevend Comité van Gebruikers

4.2.1 Samenstelling

Art. 119

Het Raadgevend Comité van Gebruikers zoals bepaald in artikel 15 van de statuten bestaat uit:

- een vertegenwoordiger van de federale politie, aangewezen door de commissaris-generaal van de federale politie;
- een Nederlandstalige vertegenwoordiger en een Franstalige vertegenwoordiger van de lokale politie, aangewezen door de vaste commissie van de lokale politie;
- een Nederlandstalige vertegenwoordiger en een Franstalige vertegenwoordiger van de brandweer, aangewezen door de directeur-generaal van de algemene directie civiele veiligheid, op advies van respectievelijk de "Brandweervereniging Vlaanderen" en de "la Fédération Royale des Corps de Sapeurs-Pompiers de Belgique, Aile Francophone et Germanophone";
- een vertegenwoordiger van de algemene directie civiele veiligheid, aangewezen door de directeur-generaal van de algemene directie civiele veiligheid;
- een vertegenwoordiger van de douane en accijnzen, aangewezen door de administateur-generaal van de administratie der douane en accijnzen;
- een vertegenwoordiger van de Veiligheid van de Staat, aangewezen door de administrateur-generaal van de Veiligheid van de Staat;
- een vertegenwoordiger voor de dringende geneeskundige hulpverlening aangewezen door de Minister van Volksgezondheid;
- een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Justitie, aangewezen door de Minister van Justitie;
- een vertegenwoordiger van Landsverdediging, aangewezen door het hoofd van de divisie van de communicatie en de informatiesystemen;
- een vertegenwoordiger van de algemene directie crisiscentrum, aangewezen door de directeur-generaal van de algemene directie crisiscentrum;
- een vertegenwoordiger van het Belgische Rode Kruis.

4.2.2 Taken en werking

Art. 120

Na hieromtrent het akkoord van het comité gevraagd te hebben, regelt de raad van bestuur de interne werking van het comité,.
Het comité beslist bij consensus of bij gebrek daaraan met meerderheid mits kennisgeving van de minderheidsstandpunten. Bij staking van stemmen is het voorstel verworpen.

Art. 121

Op zijn eerste zitting kiest het comité een voorzitter en een vice-voorzitter onder zijn leden. Hun mandaat heeft een looptijd van twee jaar en is vernieuwbaar. De voorzitter en de vice-voorzitter behoren tot een verschillende taalrol. Ze vertegenwoordigen zo mogelijk niet dezelfde gebruikersgroep.
De voorzitter zetelt in het comité met enkel raadgevende stem. De gebruikersgroep wiens vertegenwoordiger aldus door het comité als voorzitter wordt gekozen, is gerechtigd een bijkomende vertegenwoordiger in het comité af te vaardigen die het stemrecht van de gebruikersgroep zal uitoefenen.

Art. 122

A.S.T.R.I.D. is belast met het secretariaat, het vertalen, het versturen van de oproepingen en de materiële ondersteuning van het comité.

Art. 123

Het comité:

- adviseert de raad van bestuur en de directeur-generaal van de nv A.S.T.R.I.D. binnen de vooropgestelde termijnen omtrent de haar voorgelegde vragen en brengt minstens jaarlijks advies uit aan de raad van bestuur overeenkomstig artikel 15, laatste lid, van de statuten;
- formuleert voorstellen voor het verbeteren van de dienstverlening van A.S.T.R.I.D. in het algemeen, en in het bijzonder met betrekking tot haar opdrachten die bepaald zijn in het onderhavige beheerscontract;
- geeft een advies bij voorstellen tot wijzigingen aan het beheerscontract, die een financiële en/of operationele impact hebben op de gebruikers, voor deze worden voorgelegd aan de raad van bestuur;
- bepaalt welke plaatsen prioritair dekking krijgen;
- kan A.S.T.R.I.D. verzoeken specifieke onderzoeken te verrichten en daarover te rapporteren;
- bepaalt de multidisciplinaire standaarden en past ze aan;
- verleent zijn expertise aan de instanties of diensten die zijn advies inroepen;
- onderneemt in overleg met A.S.T.R.I.D. de nodige stappen bij externe instanties, diensten of organisaties voor wat de aangelegenheden betreft die onder zijn bevoegdheid vallen;
- verstrekt adviezen over het aanvaarden van nieuwe klanten van de tweede categorie;
- kan technische werkgroepen voor een specifiek ASTRID-systeem of -dienst oprichten en de samenstelling en werking ervan organiseren met als doel de gebruikers te betrekken bij de organisatie en opvolging van dit systeem of deze dienst.

4.3 Relatie met het Astrid Cad-overlegplatform 100 – 101 - 112

4.3.1 Samenstelling

Art. 124

Het overlegplatform wordt samengesteld uit:

- een gemandateerde vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu;
- een gemandateerde vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken;
- een gemandateerde vertegenwoordiger van de Federale Politie;
- een gemandateerde vertegenwoordiger van de Vaste Commissie voor Lokale Politie
- een gemandateerde vertegenwoordiger van A.S.T.R.I.D.

Deze vertegenwoordigers kunnen zich laten bijstaan door experts.

4.3.2 Taken en werking

Art. 125

Het AstridCad-overlegplatform 100 – 101 – 112 heeft als doel de toekomstige gebruikers te betrekken bij de organisatie en opvolging van de CAD systemen. A.S.T.R.I.D. blijft verantwoordelijk voor het technisch beheer.

Het overlegplatform duidt op zijn eerste zitting een voorzitter en een secretaris aan en bepaalt de werkingsregels.

De vertegenwoordiger van A.S.T.R.I.D. kan niet tot voorzitter worden gekozen. Het voorzitterschap dient jaarlijks alternerend te worden voorzien onder de overige vertegenwoordigers.

Voor de organisatie van de vergaderingen zoals secretariaat, de oproepingen en de materiële ondersteuning staat de vertegenwoordiger van A.S.T.R.I.D. in.

Het overlegplatform bepaalt in onderling overleg een jaarlijks plan van de noodzakelijke technische aanpassingen en uitbreidingen van de ASTRID meldkamers en alle afgeleide systemen op basis van de vastgestelde operationele behoeften. Op basis van dit plan bepaalt het overlegplatform de portfolio van de projecten, hun implementatieplanning en de noodzakelijke financiële middelen en doet voorstellen over de budgettering ervan.

Indien binnen het overlegplatform geen overeenstemming kan worden bereikt over de wijze waarop de aanpassingen dienen te worden verricht, de planning van de voorziene werkzaamheden of de budgetvoorzieningen licht de voorzitter hierover de Minister van Volksgezondheid, de Minister van Binnenlandse Zaken en de voorzitter van de Raad van Bestuur van A.S.T.R.I.D. in.

Het overlegplatform zal minstens één maal per jaar over haar werkzaamheden aan de Minister van Volksgezondheid, de Minister van Binnenlandse Zaken en de voorzitter van de

raad van bestuur van A.S.T.R.I.D. rapporteren.

4.4 Relaties met de ASTRID-veiligheidscommissie

Art. 126

Om de radiodekking voor grote infrastructuren te verhogen werd in artikel 22 van de wet bepaald dat de eigenaar verplicht kan worden gesteld om in nieuwe, grote bouw- en infrastructuurwerken radiodekking te voorzien op eigen kosten. De ASTRID-veiligheidscommissie oordeelt over de noodzaak tot dekking op basis van de criteria zoals bepaald in het koninklijk besluit waarvan sprake in artikel 128 .
A.S.T.R.I.D. stelt algemene technische specificaties ter beschikking van de eigenaar als leidraad bij de ontwerpfase van de werken. Het ontwerp van radiofrequentieplan moet voorafgaandelijk worden gevalideerd door A.S.T.R.I.D. A.S.T.R.I.D. ziet eveneens toe op de conformiteit van de technische installatie en het dekkingsniveau en vermeldt haar bevindingen in een attest voor de eigenaar.

A.S.T.R.I.D. vaardigt een expert af naar elke zitting van de veiligheidscommissie. Deze staat ter beschikking van de leden voor het beantwoorden van vragen, geven van advies en verstrekken van informatie. Ook zal hij suggesties geven ter verbetering van de indoordekking in gebouwen of voor een betere toepassing van de vigerende reglementering.
A.S.T.R.I.D. zal elke maand via elektronische weg een lijst ontvangen van plaatsen waarvan de veiligheidscommissie beslist heeft dat er ASTRID-radiodekking moet worden voorzien. A.S.T.R.I.D. zal elektronisch op deze lijst aanduiden voor welke bouw- en infrastructuurwerken zij 2 jaar na beslissingsdatum nog geen aanvraag voor een attest van conformiteit heeft gekregen. Verder zal A.S.T.R.I.D. de veiligheidscommissie onverwijld op de hoogte brengen indien ze vaststelt dat de door haar bevonden conforme installatie niet meer werkt of dat er ernstige gebreken zijn bij de werking of indien A.S.T.R.I.D. de installatie losgekoppeld heeft van haar netwerk.

Art. 127

De samenstelling en de werking van de ASTRID-veiligheidscommissie is geregeld in het Koninklijk Besluit van 25 juli 2008 tot vaststelling van de nadere regels voor de samenstelling en de werking van de ASTRID-veiligheidscommissie en tot precisering van de opdrachten daarvan.

Art. 128

Welke bouw- en infrastructuurwerken onder deze regelgeving vallen, wordt vastgesteld in het Koninklijk Besluit van 15 december 2013 houdende de vaststelling van de criteria ter bepaling van de bouw- en infrastructuurwerken waarin ASTRID-radiodekking moet worden voorzien.

4.5 Relaties met de Regie der Gebouwen

Art. 129

Opdat A.S.T.R.I.D. haar taak zou kunnen uitvoeren, moet de Staat de noodzakelijke infrastructuur ter beschikking stellen binnen een termijn die zal worden overeengekomen tussen A.S.T.R.I.D. en de bevoegde Ministers.

4.5.1 Gebouwen bestemd voor de meldkamers en de provinciale schakelaars van het radiocommunicatiesysteem

Art. 130

De bevoegde diensten en de minister bevoegd voor de Regie der Gebouwen zullen de lokalen die noodzakelijk zijn voor het onderbrengen van de meldkamers en van de apparatuur van de radiocommunicatienetwerken (onder meer de provinciale schakelaars, de transmissieapparatuur, de synchronisatiesystemen) tijdig aan A.S.T.R.I.D. ter beschikking stellen. In de meldkamers wordt enkel de apparatuur van de operatoren ondergebracht. Databanken en de daarvoor nodige apparatuur worden door A.S.T.R.I.D. ondergebracht in afzonderlijke data centres.

Art. 131

De lokalen beschikken over technische voorzieningen van voldoende omvang (onder meer stroomvoorziening, noodstroomvoorziening, klimaatregeling) die in overeenstemming zijn met zowel de geldende reglementeringen als met de marktstandaard. De aanpassingen aan de installaties die door de evolutie van de ASTRID-systemen noodzakelijk zijn, zijn ten laste van de Regie der Gebouwen.

De medewerking van de Regie zal tevens noodzakelijk zijn voor het verzekeren van de bedrijfszekerheid van de facilitaire voorzieningen in de meldkamers.

De kosten voor het onderhoud en het gebruik (water, energie, telefonie) van de lokalen zijn ten laste van de gebruikers van de meldkamers.

De toegang tot de infrastructuur en de technische installaties is gebonden aan de veiligheidsvoorschriften eigen aan de bezettende dienst. Zo zullen bezoekers van A.S.T.R.I.D. of haar onderaannemers onderworpen worden aan een veiligheidsonderzoek conform de bepalingen van de wet van 11 december 1998 betreffende de classificatie en de veiligheidsmachtigingen, zoals gewijzigd.

Art. 132

In geval van verhuis en herinstallatie in andere gebouwen:

- zullen de gebouwen over de noodzakelijke technische voorzieningen beschikken;
- zal de verhuis en herinstallatie van een meldkamer de verwerving van een volledig technisch lokaal dat voldoende is uitgerust om alle ASTRID-systemen in onder te

brengen, impliceren, gezien het verhuizen van uitrusting van het operationeel netwerk in ieder geval is uitgesloten wegens de weerslag op de dienstverlening.

Art. 133

Een protocol tussen A.S.T.R.I.D. en de minister tot wiens bevoegdheid de Regie der Gebouwen behoort, voorziet in een duidelijke opsplitsing tussen partijen van de respectieve taken en verantwoordelijkheden op het vlak van de facilitaire aspecten enerzijds en het invoeren van een Single Point of Contact dat fungeert als coördinator in het operationele gebeuren en als escalatiepunt in geval van problemen anderzijds. Een bijakte aan het protocol bepaalt de kostenverdeling bij een verhuis van een meldkamer.

4.5.2 Basisstations

Art. 134

De minister tot wiens bevoegdheid de Regie der Gebouwen behoort en alle andere diensten zullen A.S.T.R.I.D. toelaten apparatuur te plaatsen op de masten of pylonen die eigendom zijn van de Staat, op voorwaarde dat:

- A.S.T.R.I.D., in overleg met de gebruikers van de systemen die momenteel op deze infrastructuur geïnstalleerd zijn, de nodige maatregelen treft opdat de hinder voor het gebruik van deze systemen tot een minimum beperkt zou blijven;
- het geïnstalleerde materiaal de stabiliteit van de infrastructuur niet in het gedrang brengt; en
- A.S.T.R.I.D. de financiële kosten voortvloeiend uit de noodzakelijke stabiliteits- of technische onderzoeken ten laste neemt.

Art. 135

De minister tot wiens bevoegdheid de Regie der Gebouwen behoort, zal A.S.T.R.I.D. de nodige ruimte ter beschikking stellen voor het installeren van een beveiligde “shelter”, zijnde een technische container van ongeveer 6 m^2, indien mogelijk dicht bij elk van deze masten of pylonen.

Art. 136

Indien zou blijken dat het te installeren ASTRID-materiaal de stabiliteit van de bestaande infrastructuur in het gedrang zal brengen, zal de minister tot wiens bevoegdheid de Regie der Gebouwen behoort of elke andere federale dienst A.S.T.R.I.D. toestemming verlenen voor het optrekken, op kosten van A.S.T.R.I.D. en met naleving van de regels van goed vakmanschap en van de geldende technische normen, van een nieuw basisstation op een terrein dat door de Regie der Gebouwen ter beschikking wordt gesteld. Dit basisstation zal zodanig worden ontworpen en ingeplant dat het, in geval van gehele of gedeeltelijke vervreemding of overdracht aan derden door de Regie der Gebouwen van haar onroerend goed dat bezwaard is met een basisstation, zo weinig mogelijk hinder veroorzaakt voor de nieuwe eigenaar van het onroerend goed.

De mast of pyloon wordt de eigendom van de Regie der Gebouwen. A.S.T.R.I.D. is belast met het beheer, het onderhoud en de exploitatie van dit basisstation.
In de mate dat en zodra de Regie der Gebouwen hiervoor de nodige extrabudgettaire middelen krijgt toegekend, zal de Regie der Gebouwen de kosten voor het ontmantelen van het oude basisstation op zich nemen.

Art. 137

Hierover werd een protocol afgesloten tussen A.S.T.R.I.D. en de minister tot wiens bevoegdheid de Regie der Gebouwen behoort.

4.6 Relaties met het Ministerie van Defensie

Art. 138

De Minister van Defensie zal A.S.T.R.I.D. toelaten apparatuur aan te brengen op de masten of torens van BEMILCOM op voorwaarde dat:

- A.S.T.R.I.D. de technische voorschriften voor het installeren van niet-BEMILCOM materiaal op de BEMILCOM-torens naleeft;
- het geïnstalleerde materiaal de stabiliteit van de infrastructuur niet in het gedrang brengt; en
- A.S.T.R.I.D. de financiële kosten voortvloeiend uit de noodzakelijke technische of stabiliteitsonderzoeken ten laste neemt.

Art. 139

De Minister van Defensie zal A.S.T.R.I.D. de nodige ruimte ter beschikking stellen voor het installeren van een beveiligde “shelter”, zijnde een technische container van ongeveer 6 m^2, indien mogelijk dicht bij elk van deze masten of torens.

Art. 140

Gezien Defensie de meerderheid van de BEMILCOM-infrastructuur niet meer gebruikt, kan het beheer en de exploitatie ervan worden overgedragen aan A.S.T.R.I.D..

Art. 141

Hierover werd een protocol afgesloten tussen A.S.T.R.I.D. en de Minister van Defensie dat door beide partijen kan herzien worden ingevolge gewijzigde omstandigheden. De modaliteiten van de overdracht van het beheer en de exploitatie zullen deel uitmaken van een afzonderlijke overeenkomst tussen Defensie en A.S.T.R.I.D.

4.7 Relaties met het Crisiscentrum

Art. 142

A.S.T.R.I.D. verleent haar medewerking en ondersteuning aan het Coördinatie- en Crisiscentrum van de Regering bij het uitoefenen van zijn opdrachten ter informatie en alarmering van de bevoegde overheden, diensten en/of de bevolking, zoals bepaald in het Koninklijk Besluit van 18 april 1988.
In dit kader werkt A.S.T.R.I.D. mee aan de implementatie van BE-Alert, het centrale notificatieplatform van het Crisiscentrum. A.S.T.R.I.D. is ook een gebruiker van BE-Alert, en dit voor zijn eigen noden (notificatie van zijn gebruikers).

Art. 143

Op aanvraag van het nationaal crisiscentrum, kan A.S.T.R.I.D. deel uitmaken van de crisisstructuren indien de situatie dit vereist.

5 OPVOLGING EN VERSLAGGEVING

5.1 Controle op de kwaliteit van de diensten

Art. 144

De controle op de kwaliteit van de diensten wordt gecentraliseerd bij de Quality Assurance & Process manager. Anomalieën worden door de Financieel en Administratief directeur als interne auditor beheerd, en dit op vraag van de directeur-generaal van A.S.T.R.I.D.

5.2 Balanced scorecard (BSC)

Art. 145

Om periodiek en op gestructureerde wijze de werking van haar organisatie op te volgen en hierover te rapporteren aan haar bestuursorganen, aan de Minister en aan het Raadgevend Comité van Gebruikers, gebruikt A.S.T.R.I.D. een globale scorekaart waarbij de bedrijfsdoelstellingen worden opgedeeld in vier thema's, zijnde de klant, de interne processen, het leer- en groeiaspect en het beheer van de middelen. Het aantal indicatoren werd beperkt om het geheel overzichtelijk te houden en voor elke indicator werd de methode van meten en van evalueren individueel bepaald.

De indicatoren die A.S.T.R.I.D. gebruikt zijn onder meer:

- beschikbaarheid van de systemen;
- kwaliteit van de ten behoeve van de gebruikers opgevolgde processen: beheer van incidenten, problemen en evolutieve aanpassing van de systemen en diensten;
- wijze van uitvoering van strategische projecten;
- efficiënte van behandeling van vragen en klachten;
- evolutie van het aantal abonnementen en gebruikers van alle diensten
- aanbieden van nieuwe diensten;

- facturatie- en debiteurenbeheer;
- informeren van klanten over behaalde SLA's;
- tevredenheid van de gebruikers;
- evolutie van het personeelsbestand en
- kwaliteit van de opleiding van gebruikers van meldkamers.

6 FINANCIËN

6.1 Financieel evenwicht van de gevoerde exploitatie

6.1.1 Algemeen

Art. 146

Het algemeen beheer moet blijk geven van zuinigheid.

Hiertoe zal A.S.T.R.I.D. op regelmatige wijze nagaan hoe de exploitatie- en investeringskosten kunnen worden geoptimaliseerd rekening houdend met het vereiste niveau van kwaliteit van de dienstverlening van A.S.T.R.I.D.

De diensten die niet tot haar taken van openbare dienst behoren en die niet voldoende inkomsten zouden kunnen genereren om hun verleningskosten (met inbegrip van een passende bijdrage aan de gemeenschappelijke kosten) te dekken, , zullen uit het oogpunt van het zuinigheidsbeginsel worden geëvalueerd en aangepast of zelfs geschrapt.

Art. 147

Bij het realiseren van haar wettelijk doel zal A.S.T.R.I.D. rechtmatig en doelmatig (d.i. efficiënt, effectief en kwaliteitsvol) handelen.

Art. 148

A.S.T.R.I.D. kan de in dit beheerscontract omschreven diensten, alsmede de verdere ontwikkeling en uitbreiding van de ASTRID-systemen en diensten, slechts uitvoeren voor zover de financiële middelen werden verstrekt en/of de financiële gevolgen ervan werden goedgekeurd door de bij de wet ingestelde controlemechanismen (cf. artikel 17, 18 en 19 van de wet).

6.1.2 Afschrijving

Art. 149

De boekhoudkundige afschrijvingstermijnen worden bepaald door de raad van bestuur en opgenomen in de waarderingsregels, en dit in overeenstemming met artikel 28 van het koninklijk besluit van 30 januari 2001 tot uitvoering van het wetboek van vennootschappen.

6.1.3 Inkomsten

Art. 150

A.S.T.R.I.D. beschikt in het algemeen over de volgende inkomsten:

- inkomsten uit de exploitatie;
- inkomsten uit de verkoop van goederen en diensten;
- interesten op de tegoeden van haar financiële rekeningen;
- inkomsten uit beleggingen en/of deelnemingen;
- een door de Staat toegekende bijdrage in het raam van de uitvoering van de taken van openbare dienst;
- bijdragen toegekend door overheden in het raam van de uitvoering van specifieke opdrachten in het kader van haar taken van openbare dienst;
- inkomsten uit giften.

6.1.4 Investeringsritme

Art. 151

De programmering van de investeringen van de ASTRID-systemen moet overeenstemmen met de bepalingen van de verschillende overheidsopdrachten en met het investeringsplan conform artikel 155 .

Art. 152

A.S.T.R.I.D. staat in voor het toezicht op de kwaliteit en kwantiteit van de investeringen en ziet toe op de uitvoering ervan binnen de termijnen die zijn bepaald.

6.1.5 Bedrijfsplan

Art. 153

De raad van bestuur stelt een bedrijfsplan op voor vijf jaar en werkt dit jaarlijks bij.

Art. 154

Het bedrijfsplan wordt voor advies voorgelegd aan het Raadgevend Comité van Gebruikers. Na akkoord van de Minister van Begroting wordt het bedrijfsplan ter goedkeuring voorgelegd aan de Minister, die binnen een termijn van 60 dagen na het overmaken van het bedrijfsplan door A.S.T.R.I.D. zijn beslissing aan A.S.T.R.I.D. meedeelt. Indien binnen deze vervaltermijn geen beslissing aan A.S.T.R.I.D. wordt bekendgemaakt, dan wordt het bedrijfsplan geacht te zijn goedgekeurd.

Art. 155

Het bedrijfsplan bevat minstens de volgende elementen: de strategie van de onderneming, de SWOT-analyse, een beschrijving van de klanten, een beschrijving van de producten en diensten, de commerciële aanpak, de operationele aanpak, de organisatie en de middelen, de algemene planning, het financieel plan waaronder het investeringsplan en het risicobeheer.

6.2 Toekenning, voorwaarden en grenzen van de staatsbijdragen

6.2.1 Algemeen

Art. 156

Deze titel bepaalt de voorwaarden en de berekeningswijze van de toelagen ten laste van de algemene uitgavenbegroting van het Rijk tot dekking van bepaalde uitgaven die voortvloeien uit de taken van openbare dienst van A.S.T.R.I.D.

De staatstoelagen bedoeld door het onderhavige beheerscontract dienen om bedrijfskosten te financieren andere dan de investeringskosten in de ASTRID-systemen tenzij het onderhavige beheerscontract anders bepaalt.

6.2.2 Exploitatiekosten

Art. 157

De Staat, vertegenwoordigd door de Minister van Begroting en de Minister, verbindt zich ertoe jaarlijks op de begroting van Binnenlandse Zaken een bedrag ten gunste van de N.V. A.S.T.R.I.D. in te schrijven om de exploitatiekosten te dekken.

Art. 158

De exploitatiekosten die dienen te worden betoelaagd, worden ingedeeld in "cost centres" die overeenstemmen met de hierboven beschreven ASTRID-systemen en volgens drie "cost drivers":

1°) Onderhoudskosten van de infrastructuur van de systemen, met name kosten met betrekking tot:

- onderhoud en reparatie van de infrastructuur, met inbegrip van een voorraad reserveonderdelen, het updaten van de testapparatuur en van de apparatuur voor het geven van opleidingen;
- onderhoud uitgebreid tot de software, de databases en de bijbehorende uitbreidingen van de ASTRID-systemen, met inbegrip van het 24/7 ter beschikking stellen van technici die zijn toegewezen aan de beantwoording van technische oproepen;
- onderhoud van randapparatuur voor controle en bewaking, meer specifiek de “Operations & Business Support Systems” genoemd, waaronder met name het platform voor de bewaking van het netwerk vanop afstand en de software die gebruikt wordt voor het berekenen van de factureerbare gegevens.

2°) Werkingskosten van de infrastructuur van de systemen (levering van diensten), met name:

- de kosten voor het huren en aanpassen van terreinen (bouwkundige werken);
- de kosten voor het huren en/of aanpassen van de basisstations;
- de kosten van nieuwe basisstations of de vervanging van bestaande basisstations;
- de kosten voor het installeren of aanpassen van de nutsvoorzieningen en de bijbehorende abonnementen, huurkosten en gebruikskosten, met uitzondering van de kosten voor de centrale meldkamers;
- de abonnementskosten van alle lijnen die aangesloten zijn op de centrale meldkamers;
- de vergunningsrechten die verschuldigd zijn aan het B.I.P.T.;
- de huurkosten van de vaste verbindingen;
- de kosten voor aankoop van de nodige programmeer-, meet- en testapparatuur en -systemen om de goede werking van de ASTRID-systemen te verzekeren;
- de kosten voor aankoop van demonstratie-apparatuur;
- de kosten gebonden aan het gebruik van data centers;
- de kosten voor de optimalisatie van het netwerk;
- de kosten voor security management services.

3°) Werkingskosten vennootschap (werking van de NV en andere prestaties in onderaanneming), met name:

- de kosten van het personeelsbeheer, inclusief de opleidingen en het welzijn op het werk;
- de kosten van externe gespecialiseerde consultancy;
- de huurkosten van de gebouwen van de vennootschap en de bijbehorende kosten voor het installeren of aanpassen van de nutsvoorzieningen en de beveiligingssystemen en de bijbehorende abonnementen, huurkosten en gebruikskosten;
- de kosten voor inrichting en uitrusting van de kantoren, inclusief de infrastructuur voor kantoorinformatica en voor telecommunicatie;
- de kosten die voortvloeien uit de marketing-, communicatie- en opleidingsactiviteiten, de externe contacten en de commerciële ontwikkeling van de vennootschap;
- de kosten voor deelname aan internationale organisaties die nuttig zijn voor de evolutie van de systemen en diensten;
- de kosten van apparatuur en uitrusting, inclusief de computersystemen, die bestemd zijn voor de kantoorinformatica;
- de kosten van kantoorbenodigdheden;
- de kosten van het onderhoud van de hierboven beschreven middelen.

Art. 159

In de hierboven beschreven exploitatiekosten wordt slechts bijgedragen door de Staat voor zover zij toe te schrijven zijn aan de uitvoering van de taken van openbare dienst van A.S.T.R.I.D., zoals bepaald in de wet.

Voor openbare diensten die niet-economische diensten vormen, kent de Staat A.S.T.R.I.D. een toelage toe ter dekking van de exploitatiekosten zoals hoger beschreven.

Voor de openbare diensten van A.S.T.R.I.D. die diensten van algemeen economisch belang vormen, is de compensatie die door de Staat aan A.S.T.R.I.D. wordt verleend beperkt tot de directe vaste en variabele netto kosten die met de betrokken diensten verband houden, alsook een proportionele bijdrage in de gemeenschappelijke kosten en rekening houdend met een redelijke winst.

Wanneer A.S.T.R.I.D. activiteiten uitoefent die niet tot haar taken van openbare dienst behoren, worden de in dit artikel bedoelde exploitatiekosten verminderd met een passende bijdrage van deze andere activiteiten aan de gemeenschappelijke kosten.

Art. 160

De hierboven vermelde werkingskosten omvatten ook de investeringen in materiële en immateriële vaste activa die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het administratief beheer van A.S.T.R.I.D., met name de inrichting en uitrusting van de lokalen, met inbegrip van de hulpmiddelen voor het beheer, en met name de kantoorinformatica.

Art. 161

De raad van bestuur mag bij gemotiveerde beslissing overgaan tot wijziging van de categorie van de als exploitatiekosten ingeschreven bedragen.

6.2.3 Extra investeringskosten

Art. 162

De Staat kan in de begroting een subsidie ten gunste van A.S.T.R.I.D. opnemen om uitzonderlijke extra investeringskosten en de ermee gepaard gaande exploitatiekosten, zoals omschreven in artikel 156, te dekken die nodig zijn voor de uitvoering van de taken van openbare dienst, in het bijzonder voor de meldkamers, teneinde A.S.T.R.I.D. in staat te stellen haar systemen en diensten verder te optimaliseren en/of uit te breiden.

Dergelijke extra investeringskosten bestaan uit de kosten voor apparatuur, uitrusting en relevante diensten inzake loonkosten, studie, installatie en onderhoud.

Art. 163

De uitzonderlijke aard van de extra investeringen die in aanmerking kunnen komen conform art. 162, moet voorafgaand aan de Minister en de Minister van Begroting ter validatie worden voorgelegd alvorens ze in het begrotingsdossier op te nemen. Extra investeringen die bestemd zijn voor de departementen onder de bevoegdheden van de Minister van Volksgezondheid, zullen ook voorafgaand aan de Minister van Volksgezondheid ter validatie moeten worden voorgelegd.

6.2.4 Toekenningsvoorwaarden

6.2.4.1 Werkingstoelagen

Art. 164

De jaarlijkse toelage door de Staat voor het jaar J wordt toegekend onder de volgende voorwaarden:

- ze moet in uitvoering van het onderhavige beheerscontract aan de hand van een met redenen omkleed verzoek worden aangevraagd bij de Minister, uiterlijk op 1 mei van het jaar J - 1;
- ze moet gebaseerd zijn op een raming van de noden voor het jaar J zoals geëxtrapoleerd uit de zo concreet mogelijke boekhoudkundige cijfers (cf. jaarrekening) en op het door de Minister goedgekeurde bedrijfsplan;

6.2.4.2 Extra investeringssubsidies

Art. 165

De extra investeringssubsidies die voor de noodoproepcentrales gezamenlijk door de drie disciplines die ze beheren (Geïntegreerde politie, Volksgezondheid en Binnenlandse Zaken) gevraagd worden voor het jaar J, worden toegekend onder dezelfde voorwaarden mits volgende bepalingen in acht worden genomen:

- er moet een onderscheid gemaakt worden tussen vastleggingskredieten en vereffeningskredieten, voor drie budgetdoelen die jaarlijks het volgende dekken:
  - lopende projecten;
  - jaarlijkse uitgaven voor werking, systeemonderhoud en omkadering door personeel of dienstverleners;
  - investeringen.

- De vereffening van de subsidies die betrekking hebben op de lopende projecten van de jaren tot J-3 en op de investeringen, gebeurt op basis van een verklaring van schuldvordering die voor advies aan de Inspecteur van Financiën wordt voorgelegd.

- Het vastleggingskrediet en het krediet van de vereffening van de jaarlijkse uitgaven van de subsidie voor werking, onderhoud en personeel of dienstverleners, worden gelijktijdig tegen 100% uitgevoerd.

- de niet vastgelegde uitstaande bedragen met betrekking tot de jaren tot J-3 zullen het voorwerp vormen van budgettaire overdrachten met het oog op een nieuwe bestemming ervan. Uitzonderingen hierop vereisen een omstandige motivatie en het advies van de Inspecteur van Financiën.

6.2.5 Begrenzing

Art. 166

De federale Staat schrijft jaarlijks in de algemene uitgavenbegroting een toelage in volgens het bedrijfsplan met betrekking tot de "cost centres" gedefinieerd in artikel 156.

Art. 167

Het vastleggen van het bedrag van de jaarlijkse toelage voor de werking van de organisatie en de werking van de ASTRID-systemen zal gebeuren in overeenstemming met artikel 157, en 5 jaar lang zal het bedrag van 46,567 miljoen euro worden gegarandeerd.

Vanaf het begrotingsjaar 2019 kan de ministerraad van deze bovengrens afwijken op basis van geïdentificeerde nieuwe projecten die desgevallend aanvullende werkingsuitgaven vereisen.

Na afloop van het beheerscontract dat een periode van vijf jaar bestrijkt, zal er een cumulatief boekhoudkundig overzicht van de saldo's van de jaarlijks gebruikte toelagen worden uitgevoerd bij elk einde van een boekjaar en uiterlijk op 31 december 2020, wat een teruggave van de overschotten aan de Staat mogelijk maakt. Hierin wordt rekening gehouden met de jaarlijks geboekte overschotten of tekorten, te beginnen met het saldo op 31 december 2016.

In het kader van de diensten van algemeen economisch belang zullen de terug te storten toelagen die de begrensde compensatie overschrijden waarvan sprake in artikel 157 eveneens in dit overzicht worden opgenomen.

Art. 168

De werking van de organisatie wordt gedekt door de begrensde toelage.

Art. 169

De werking van het pagingsysteem waarvoor geen enkele doorfacturering aan de gebruikers gebeurt, wordt zonder beperkingen door de toelage gedekt.

Art. 170

De werking van de meldkamers die strikt bestemd zijn voor de afhandeling van de oproepen 101 waarvoor geen enkele doorfacturering gebeurt, wordt door de toelage gedekt, behalve voor wat de werking betreft van de werkinstrumenten van herinvesteringen die werden gedaan in het kader van de extra investeringssubsidie van de noodoproepcentrales.

In het kader van de extra investeringssubsidies die voor de noodoproepcentrales bestemd zijn, worden het vastleggingskrediet en het vereffeningskrediet voor de jaarlijkse uitgaven van de subsidie voor werking, systeemonderhoud en omkadering door personeel of dienstverleners, voor een periode van 5 jaar bepaald op een gegarandeerd jaarlijks bedrag van 5 miljoen euro.

6.2.6 Uitbetaling

6.2.6.1 Werkingstoelage

Art. 171

De jaarlijkse toelage door de Staat wordt voor 100% vastgelegd en in drie schijven uitbetaald. Een eerste schijf ten bedrage van 50% zal worden uitbetaald ten laatste op de eerste werkdag van de maand maart van het jaar waar zij betrekking op heeft en een tweede en derde schijf, d.w.z. de overblijvende tweemaal 25%, zullen worden uitbetaald ten laatste op de eerste werkdag van de maanden oktober en december van het jaar waar zij betrekking op hebben.

6.2.6.2 Extra investeringsubsidies

Art. 172

De extra investeringsubsidies gevraagd voor de noodoproepcentrales worden uitbetaald op voorlegging van een schuldvordering, na akkoord van de Inspecteur van Financiën, voor de vereffening van uitstaande bedragen van projecten en van de investeringsuitgaven. De gecorreleerde uitgaven voor onderhoud, werking en personeel worden vastgelegd en vereffend voor 100% en gestort in twee schijven.

Een eerste schijf van het bedrag ten belope van 50%, zal uiterlijk op de eerste werkdag van de maand maart van het betrokken jaar worden gestort; een tweede schijf van het toegekende bedrag, d.w.z. de resterende 50%, zal uiterlijk op de eerste werkdag van oktober worden gestort.

6.2.7 Controle op het gebruik van de staatstoelagen

Art. 173

A.S.T.R.I.D. bezorgt aan de Minister jaarlijks, op de datum van afsluiting van het boekjaar, de effectief gemaakte kosten en de inkomsten gehaald uit de uitvoering van haar taken van openbare dienst voor het jaar J-1.

Art. 174

De controle op de opmaak van de toelagen door de Staat gebeurt volgens het Koninklijk Besluit van 16 november 1994 betreffende de administratieve en begrotingscontrole.

Art. 175

De controle op de aanwending van de bijdrage door de Staat gebeurt volgens de nadere regels bepaald in artikel 17 en 18 van de wet.

Art. 176

Bij het afsluiten van elk boekjaar wordt, ter voorbereiding van de controle op het gebruik van de toelage, een balans voorgelegd aan de regeringscommissarissen met vermelding van de verkregen bijdrage en het gebruik ervan.

6.3 Leningen aangegaan door A.S.T.R.I.D.

Art. 177

Leningen die door A.S.T.R.I.D. worden aangegaan, moeten worden afgesloten in samenwerking met en volgens de richtlijnen van de administratie van de Thesaurie, onder meer wat het raadplegen van de concurrentie betreft.

7 TARIEVEN

7.1 Tarieven voor de taken van openbare dienst van A.S.T.R.I.D.

7.1.1 Algemene principes

Art. 178

Onverminderd het tarief van de diensten zoals vastgelegd in art 180 , wordt het tarief voor de niet-economische diensten berekend tegen kostprijs, zonder winstmarge en met aftrek van de toelagen die van de Staat ontvangen werden voor het verlenen van deze diensten.

Art. 179

Onverminderd het tarief van de diensten zoals vastgelegd in art 180 , wordt het tarief voor de diensten van algemeen economisch belang berekend tegen kostprijs, met winstmarge en betaling van de belasting op de winst, en met aftrek van de compensatie die van de Staat ontvangen werd voor het verlenen van deze diensten. Deze compensatie van de Staat is bedoeld om de dienst aan te bieden tegen een voor de hulp- en veiligheidsdiensten aanvaardbaar tarief om het gebruik ervan in het kader van het binnenlands veiligheidsbeleid te stimuleren.

Art. 180

Het tarief voor de commerciële diensten is berekend met een “fair price”, dit wil zeggen minstens tegen kostprijs, met marktconforme winstmarge en met betaling van de belasting op de winst.

Art. 181

De kostprijs omvat alle vaste en variabele rechtstreekse kosten die verband houden met de dienst, en een billijke toewijzing van de vaste en variabele onrechtstreekse kosten die verscheidene diensten gemeen hebben. De toewijzing is in principe gebaseerd op de mate waarin de dienst gebruik maakt van de faciliteit die verscheidene diensten gemeen hebben, behalve in specifieke hiervan afwijkende gevallen die dan zullen gedocumenteerd en gerechtvaardigd worden.

Bovendien wordt de methode van de "Long Run Average Incremental Cost" (gemiddelde incrementele lange termijnkosten) gebruikt voor het berekenen van de kostprijs. Deze methode bestaat uit het zoeken van een evenwicht op de lange termijn tussen enerzijds alle kosten (kosten van investeringen, implementatiekosten, werkingskosten en kosten van het streven naar rentabiliteit van het gebruikte kapitaal) en anderzijds de inkomsten uit de verkoop van de dienst over deze zelfde periode.

7.1.2 Tarieven per dienst

Art. 182

De onderstaande tarieven zijn van kracht op 31 december 2015.

Jaarlijks tarief voor de niet-economische diensten:
• radiocommunicatiediensten: 335 euro exclusief BTW
• pagingdiensten: 60 euro exclusief BTW
• mobiele breedband communicatiedienst: stemt overeen met de prijsvoorwaarden van kracht voor FOR CMS.

Jaarlijks tarief voor de diensten van algemeen economisch belang:
• radiocommunicatiediensten: 575 euro exclusief BTW
• pagingdiensten: 148 euro exclusief BTW

De voormelde tarieven voor de niet-economische diensten en diensten van algemeen economisch belang kunnen mits een akkoord van de Minister van Binnenlandse Zaken en na advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers, worden herzien.
Tarieven voor nieuwe diensten van algemeen economisch belang die hierboven niet vermeld zijn, worden vastgesteld op basis van het principe zoals bepaald in artikel 179 , mits een akkoord van de Minister van Binnenlandse Zaken en na advies van het Raadgevend Comité van Gebruikers.

Art. 183

Alle tarieven kunnen tweemaal per jaar (op 1 januari en op 1 juli) worden aangepast aan de schommelingen van het indexcijfer der consumptieprijzen.

Art. 184

Naast de tarieven bedoeld in artikel 182 kan A.S.T.R.I.D. de volgende kosten aan de klant aanrekenen:

- kosten voor de communicatie bij eventuele overschrijding van de in de dienstencatalogus vastgestelde norm;
- kosten voor de eventuele verbindingen en doorverbindingen naar andere netwerken zoals het PSTN (Public Switched Telephone Network);
- administratieve en financiële kosten: kosten die voortvloeien uit de specifieke administratieve diensten;

- de BTW;
- een evenredige verrekening van de belastingen op masten en pylonen die aan A.S.T.R.I.D. door lokale overheden worden opgelegd in de abonnementen van de betreffende lokale gebruikers.

7.2 Tarief voor op commerciële basis verleende diensten

Art. 185

A.S.T.R.I.D. is ingevolge het Koninklijk Besluit van 21 december 2004 tot uitvoering van artikel 3, §3, van de wet van 8 juni 1998 betreffende de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten gemachtigd diensten op commerciële basis te verlenen.

Art. 186

Voor diensten die A.S.T.R.I.D. op commerciële basis verleent, bepaalt A.S.T.R.I.D. vrij de tarieven en tariefstructuren. Zij is verplicht om in dit geval tarieven aan te rekenen die geenszins concurrentievervalsend zijn en waarbij een aanvaardbare winstmarge wordt gehanteerd.

Ook dient A.S.T.R.I.D. voor eenzelfde dienstprestatie in heel België eenzelfde prijs te hanteren.

8 AANSPRAKELIJKHEID

Art. 187

Bij de exploitatie van de ASTRID-systemen moet A.S.T.R.I.D. er steeds zo veel mogelijk naar streven om de opgelegde prestatieniveaus te optimaliseren.

Behoudens bewezen zware fout kan zij nooit aansprakelijk worden gesteld voor rechtstreekse of onrechtstreekse schade voortvloeiend uit het gebruik van de ASTRID-systemen of de erop aangesloten eindapparaten.

9 DIVERSE BEPALINGEN

9.1 Overheidsopdrachten

Art. 188

A.S.T.R.I.D. is onderworpen aan de bepalingen van de wet van 15 juni 2006 overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten. Zij is een aanbestedende overheid in de zin van artikel 2, 1°, c) of d) van deze wet.

Art. 189

Gevoelige werken, leveringen en diensten in de zin van de wet van 13 augustus 2011 inzake overheidsopdrachten en bepaalde opdrachten voor werken, leveringen en diensten op defensie- en veiligheidsgebied, vallen onder het toepassingsgebied van deze laatste wet.

9.2 Personeel

Art. 190

Vacatures bij de N.V. A.S.T.R.I.D. worden openbaar gemaakt.