

Marktconsultatie Toezicht en toegang

Service manager contracten, technical officer enterprise security en een accountmanager security

Provincie geeft schets van areaal en installaties. Toegang Axis en camera's Axis en Bosch, KVM Adder. Recente installaties.

Relatie netwerkbeheerder en demarcatie is goed, maar taken en verantwoordelijkheden zijn niet goed vastgelegd, daar vullen we zelf veel in van wat we eigenlijk door marktpartijen willen laten doen. Het is dus belangrijk goed te beschrijven waar de demarcatie ligt en waarom. Op deze manier krijgt de inschrijver de ruimte om een maatwerkverhaal te schrijven mbt tot de te verlenen service om zich zo op kwaliteit te kunnen onderscheiden van andere inschrijvers. Veel van de nieuwe installaties of installatiedelen zijn niet door de huidige beheerder geïnstalleerd maar door derden, oa Uithoflijn door BAM, maar zijn wel overgenomen en onderdeel van de overeenkomst geworden.

De markt is niet zo open als je denkt, Genetec is in Nederland alleen bij door hen zelf geselecteerde partners te leveren en te onderhouden. In de praktijk betekent dit dat Genetec daarmee voor deze uitvraag van de Provincie de aanbidders bepaald en zelfs de aanbesteding kan beïnvloeden. (Opm HN: hier wel wederhoor bij Genetec toepassen om plaatje compleet te krijgen.) Wij hebben nu Genetec als backbone van het systeem, maar moeten een vendor lock in voorkomen. Alternatief zou volgens Siemens Milestone kunnen zijn. Koppeling met politie Utrecht en gemeente Utrecht is cruciaal die mag daar niet in de weg staan, Volgens Johan is dat geen probleem. Genetec en Milestone zijn functioneel vergelijkbaar.

In dit verband goed kijken naar te maken keuzes en doorlooptijd van contract. Als vervanging een optie is, dan moet deze vervanging wel terugverdiend kunnen worden.

Siemens heeft samenwerkingspartnerships met onder andere Bosch en Axis. Dit soort leveranciers presenteren nieuwe ontwikkelingen die Siemens deelt met haar klantennetwerk om te zorgen dat klanten up-to-date informatie aangeleverd krijgen. Innoveren niet om innoveren zelf maar om waarde voor de klant. Het moet dus een praktisch nut hebben. Indien nodig ook met pilot uitzoeken wat er haalbaar is en hoe iets aan te vliegen. Innovaties tegen zo laag mogelijke kosten, bijvoorbeeld detecteren van indringers bij een klant of het toevoegen van geluidsopnames bij activiteiten. Meedenken in zowel in techniek, proces als financiën.

Status en meerwaarde cybersecurity: dit is voor Siemens het belangrijkste aandachtsgebied, zowel top-down als bottom-up. Iedereen vindt dit belangrijk en er zijn programma's, Product en solution Security (PSS) is systeem en vaste waarde van Siemens. Siemens is voorloper en neemt relatief conservatieve klanten op dit gebied op sleeptouw. Siemens is zich bewust van de risico's op het gebied van cybersecurity en wil dit overdragen op opdrachtgevers en ze helpen bij problemen die ze op dit vlak tegenkomen.

Predictief onderhoud en remote uitlezen vormen de backbone van de instandhouding. Onderhoud wordt zo naar een hoger level getild, niet meer het mannetje met de poetsdoek die elke zoveel weken langskomt om de camera te reinigen, maar een remote bewaking en veelal updates op afstand, controleren op kwetsbaarheden die op afstand verholpen kunnen worden, proactief handelen. Vroeger wachten tot kapot en dan met schroevendraaier en poetsdoek op stap, nu remote en de storing voor zijn waardoor beschikbaarheid minder risico's heeft. Condition based engineering en zelfs met algoritmes verder naar predictief onderhoud en partnership.

Degeneratie metingen dmv Zabbix, is nu gaande, dit kan helpen om de condition base te bepalen en zo predictief te kunnen werken.

Werken met ketenpartners voor installaties en systemen waar ze zelf niet de capaciteit kunnen hebben, extreem voorbeeld groen onderhoud ivm zichtlijnen bij een high security klant . Informatie wordt vastgelegd in systeem en is transparant en inzichtelijk voor de klant.

Er wordt gevraagd om de kritische succesfactoren te beschrijven, hierdoor kan het kwalitatieve deel van de inschrijving op een aanbesteding goed op maat gemaakt worden. Hoe urgent is de uitval van een systeem en wat zijn dan de maatregelen die genomen moeten worden (reparatie of preventie).

Storingshistorie meenemen in de aanbestedingsdocumentatie, vooral om aantal storingen te kunnen reduceren, denk ook aan resultaatverplichting. Duurzaamheid meenemen, dit kan op vele fronten en is ook een dagelijks veranderende materie, het is dus lastig om dit heel strak en specifiek te beschrijven..

Vraag naar koppelverkoop tussen veiligheid en manbewaking. Als deze twee contracten die elkaar raken bij één partij zitten zou dat kunnen leiden tot conflict of interest. Niet repareren of oplossen is goedkoper en zorgt er bovendien voor dat er extra bewakers nodig zijn. Goed om dit soort conflicten voor te zijn.

Partij 2 gesproken met accountmanager en technisch specialist.

Provincie geeft toelichting op inzet en gebruik van camera ten behoeve van toezicht en toegang. Ook is er een intentie om hittedetectie op tram- en busremise te implementeren. Het areaal bestaat uit 190 camera's, 13 toegangspoorten die op afstand bedienbaar zijn en 74 toegangsbeveiligingen

Partij:

Bedankt voor de uitnodiging om deel te mogen nemen aan de marktconsultatie.

Er loopt op dit moment een contract voor onderhoud met de oorspronkelijke leverancier van de apparatuur. Is het de bedoeling om het nieuwe contract als copy/paste van het bestaande contract op te zetten? Nee, het nieuwe contract is significant groter, zowel qua aantallen te onderhouden apparatuur als qua scope van de werkzaamheden. Partij heeft de voorkeur voor een prestatie contract. Dit doen ze ook voor ProRail en de ervaring is dat bij een prestatiecontract meer/beter wordt samengewerkt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, dit geeft voordelen onder andere op het gebied van duurzaamheid

Voor onder andere ProRail zijn zij één van de integrale service aanbieders, werken op met KPI's, waaronder oplostijden en kunnen goed uit de voeten met deze werkwijze. Werkzaamheden zijn netwerk gerelateerd en bevatten ook een groot aantal camera's, hiervoor hebben ze een eigen systeem voor storingsmeldingen.

Bij reactief beheer worden 3 niveaus gehanteerd en bij proactief, wordt niet direct gericht op storingsniveaus, maar op beschikbaarheid van het systeem. Kwaliteit wordt met regelmaat gecontroleerd, waarbij ook proactief vervangingen van onderdelen of installaties worden ingezet.

Bij een aanbesteding als deze is het belangrijk dat een inspectie/schouw gehouden wordt. Wanneer wordt een schouw opgenomen in het aanbestedingstraject en hoe gaan we dan om met de privacy?

Prestatie contract:

Aanbestedende dienst: Er zal gedurende de looptijd van de overeenkomst ook vervangingen plaatsvinden, is dat ook opgenomen in de begroting?

Dit komen we bij sommige contracten wel tegen. (AD: is kennelijk niet standaard om het als geheel aan te besteden)

Partij: Krijgt de aanbieder tijdens de aanbestedingsprocedure informatie over de storingsgeschiedenis en inzage in de door de fabrikant verstrekte MTBF? AD: Deze informatie zal

beschikbaar gesteld worden. Op basis van deze informatie kan een realistische voorspelling gemaakt worden over nut, noodzaak en omvang van vervangingen. Kennen het door de provincie gebruikte Genetec systeem zelf niet en zal deze kennis dus moeten inkopen.

Demarcatie:

Hoe om te gaan met de demarcatie, omdat het de ervaring is van de AD dat op raakvlakken vaak discussie ontstaat. Partij: Dit ligt meestal aan de vorm van het contract. Je kan opnemen dat leveranciers met elkaar in contact zijn in systeem/ketens. De Opdrachtgever kan dan als regisseur optreden. Dit zal je wel goed op moeten nemen in het contract.

Is het verstandig om de KVM switches in of buiten het contract? Partij kiest voor een demarcatie tot en met het werkstation, maar exclusief beeldscherm/toetsenboard/muis. Deze toebehoren zien ze liever niet als onderdeel van het contract omdat ze thuishoren bij kantoorautomatisering

Innovatie

Partij is een aannemer en geen leverancier en aangezien innovaties vooral komen vanuit de leveranciers komen is dit niet direct een onderdeel waarop zij veel kunnen betekenen, wel werken ze veel samen met cameraleverancier. Ze zien wel ontwikkelingen op het vlak van Commscope/Systimax (bekabelingssystemen), iets wat hen als aannemer meer raakt, maar dit heeft niets te maken met de ontwikkelingen op het gebied van Toezicht en Toegang. Samenwerking met leverancier is wel een relevant punt, zo ook in projecten van ProRail voor het plaatsen van camera's bij overwegen, maar ook op het gebied van videomanagement systeem en omroepsystemen.

Partij 3, gesproken met techniek service manager en commercieel manager

Onderhoud van apparatuur vanuit NTR en bus stalling, toegangsvoorziening. Bedienbare poorten en intercoms, projecten klaar, nu nog wat nawerk maar de focus is meer op een beheerorganisatie.

Eigenlijk kijken wij dom naar camera's, ze worden alleen maar ingezet om beelden te verzamelen. Veel belangrijk is om te kijken wat is er in de toekomst mogelijk is en waar het naar toe gaat.

In feite is een camera een sensor in het veld, er zijn wel kwaliteitsverschillen in dataformat, maar alle op dit moment toegepaste cameratypes zijn goed voor het werk wat er mee gedaan wordt. Camera wordt nu veelal ingezet ter beveiliging (sociale veiligheid), maar er kan veel meer mee. Transitie willen we gaan maken, maar hierbij is het belangrijk om goed vast te kunnen leggen hoe en wat, hiervoor hebben we bij TBO kennis van onze leveranciers nodig en zijn we op zoek naar een partnerrelatie. Belangrijk hierbij is de scheiding (demarcatie) met netwerkbeheer (Flowerbed), dit is een separaat contract. Voorkomen dat partijen naar elkaar gaan wijzen bij het optreden van verstoringen, oplossingsgericht samenwerken is dus de norm.

Platform Genetec, security platform nummer 1 blijft vernieuwen, je kunt meegaan met de ontwikkelingen, maar het moet niet. Nieuwe aandachtgebieden zijn crowdmanagement en ook de koppeling van systemen etc. Er is veel behoefte aan AI voor de monitoring van de camera's, het is voor een mens niet mogelijk om alles te overzien.

Voorbeelden die nu toegepast worden zijn drukte van treinen en stationsomgevingen, maar ook plaatsbepaling, opsporing en ondersteuning bij (veiligheids)incidenten.

Iedereen kan in principe een security platform zoals Genetec aanschaffen, maar er zijn Genetec partner certificeringen waarmee aantoonbaar kan worden gemaakt over welk kennisniveau de contractant beschikt en of hij complexe vraagstukken kan oppakken en bij voorkeur oplossen.

Het zou verstandig zijn om van inschrijver te vragen dat ze direct elite partner zijn om aan te tonen dat er voldoende kennis en vaardigheden zijn voor een optimaal gebruik van Genetec, dit bij voorkeur als harde eis formuleren.

Als harde eis aanvullen met Genetec advanced trouble shooting. Dan ben je ook gecertificeerd om zelfstandig Genetec problemen dieper op te lossen en direct de oplossingen te implementeren, zonder eerst te moeten wachten op een support of verificatie van Genetec. Zeker in een omgeving zoals RTU waar de Genetec omgeving een onderdeel is van het bedrijfsproces, dus het moet snel up and running zijn na een storing.

Door het certificaat advanced troubleshooting is het zelfs mogelijk om bugs op te lossen, hiermee kan de serviceprovider zich niet meer verschuilen achter leverancier. Gaat dus niet perse over uptime van de Genetec omgeving, maar moet gestoeld zijn op de businessdoelen die we hebben.

Eerder reageren door de performance te kennen. De juiste benadering is dat er geen interesse is in de camerabeelden maar ik de systeempformance. Impact en urgentie is belangrijk hier dus juiste prioritering aanbrengen. Camera zou rustig poosje niet kunnen werken, maar als speedgate het niet doet dan kan exploitatie niet door. Prioritering moet door provincie bepaald worden en meegegeven worden bij de uitvraag.

Gaat niet alleen over camera's, maar ook toegang. Voor alle systemen geldt dat je Genetec elite moet hebben om goed te kunnen implementeren en in stand te houden.

Zabbix is een monitoring tool van de systemen en er zijn eerste stappen gezet om dit te gaan implementeren. Dit moet in de nieuwe overeenkomst een van de aandachtsgebieden worden, hoe zien ze dat? Dit kan bijvoorbeeld als referentie eis worden gesteld waarin aantoonbaar wordt gemaakt welke ervaring contractant heeft met Zabbix.

Systeem is voor proactief monitoring, performance van systeem is belangrijk zeker als predictive maintenance en voorkomen van herhaalstoringen de nieuwe KPI's worden. Zabbix is de standaard hiervoor.

Cybersecurity is heel belangrijk, ISO gecertificeerd, Genetec is hierin ook belangrijk (encryptie etc). Altijd blijven updaten en upgraden om bugs in software die vaak later bekend worden te kunnen fixen. Bij de huidige systemen en het huidige gebruik is er altijd een link met het internet dus veiligheid moet goed geborgd worden. Steppingstone toegankelijkheid is een methode om dit te borgen, daarnaast is het mogelijk om ethical hackers in te zetten om het systeem te testen op veiligheid. In beide gevallen kan gesteld worden welke ervaring contractant hiermee heeft. Hiermee kan geborgd worden in hoeverre contractant beschikt over de juiste kennis welke RTU verwacht.

Op het punt van kwaliteit van de partij moeten stevige en relevante eisen gesteld worden. KPI opstellen, zoals bijvoorbeeld hindermeting (overlast voor eigen medewerkers of gebruikers). Projectdocumentatie up to date houden, zorgen dat het dossier en documentatie compleet zijn. Omdat een contract toch eindig is en de operatie door moet gaan is het ook belangrijk om al vooraf een exit plan op te stellen: wat moeten we achterlaten bij einde contract.

Adder kent ook een technology partner programma om zorgen dat niet iedereen er mee aan de slag gaat en mogelijk het systeem daarmee al dan niet bewust saboteert.

Referenties in de OV markt zouden een relevante eis kunnen/moeten zijn.

Cultural fit is geen knock out maar samenwerking en dus uitwerking van plannen is belangrijk, hierbij kan een interview van toegevoegde waarde zijn. Niet alleen zeggen wat je doet, maar ook de ondersteunende informatie in referenties.

Hoe ga je transitie inrichten, kwaliteit, innovatie en flexibiliteit SMART omschrijven

Partij 4, gesproken met technisch specialist, commercieel manager rail en operationeel manager service en dienstverlening rail

Situatieschets NTR met technische ruimte en busremise met toegangssysteem, 190 camera's Axis en Bosch, 13 intercoms toegang. 74 controllers, Reisregie (verkeersleiding, OCC). Zoekende hoe we OCC moeten integreren in geheel. Grote projecten (NTR, busremise, VRT en Uithoflijn) zijn gereed, nog wat kleine projecten en inpassingen.

De belangrijkste reden van inzet van camera's is de sociale veiligheid, eigenlijk is dit dom gebruik van camera's (alleen maar passief kijken naar beelden). We moeten naar intelligent gebruik toe en een toekomstvisie hiervoor is hoe de samenwerking tussen netwerk en beheerder vormgegeven moet worden om tot intelligent gebruik te komen waarbij de camera meer een sensor is om data te verzamelen. Dit kan big data zijn over vervoersstromen, data over onderhoud en status van assets, registratie van gevaren (indringers of brand) of het bewaken van eigendommen en reizigers, waarbij ook nieuwere technieken zoals gezichtsherkenning relevant worden.

Een belangrijk basisgegeven is de manier van contract afsluiten, zij hebben voorkeur voor een prestatiecontract, hebben hiervoor een samenwerkingsvorm opgezet volgens het Vested model (zie document, langdurige samenwerking is hiervoor belangrijk voorstel 10 jaar), het contract volgens de Vested methodiek wordt toegepast bij grote opdrachtgevers, bij deze bedrijven zijn zij meer partner en integrator dan leverancier en staat het denken in termen van pro activiteit, partnership en samenwerking centraal. Ze beheren onder andere de kritische infrastructuur van diverse klanten binnen en buiten de overheid.

Gedurende de samenwerking staat vernieuwing en verbetering centraal, beide partijen moeten er beter van worden, beheer en vernieuwing in partnership. Het is belangrijk om samen te bepalen wat er vernieuwd moet worden. Werkzaamheden dienen goed afgestemd te worden en er dient op basis van parameters georganiseerd te worden. Samenwerken op basis van vertrouwen en dat moet je verdienen. Performance build on partnership

Hoe ziet partij vertrouwen als basis?

Open calculatie is basis voor partnership, dienstverlening is transparant, laten zien wat je doet en manier van werken is transparant, incidentsysteem is voor de opdrachtgever inzichtelijk, alles is te controleren en te volgen. Problemen moeten opgelost worden dit kan door uitgebreid overleg, maar soms ook gewoon meters maken en actie. Partij heeft eigen producten, camera, VMS en Genetec, niet winstgevendheid is bepalend maar rendement en resultaat voor de klant. Belangrijk om klant te faciliteren met transparant en correct advies, zeker geen winkelnering. Eerst probleem oplossen en dan verder kijken, techneuten zijn soms gewoon te klantgericht. Incidenten transparant en oplossing is te volgen.

Onderscheid tussen de diverse systemen, wat zijn oplostijden en wat zijn wensen en mogelijkheden. Risico versus impact is de discussie, configuratie item (CI) heeft een zwaarte, die moet goed ingeschaald worden, welke beoogde reactietijd is van toepassing. Politieke, veiligheid en exploitatie risico's.

Innovatie en ook AI voor camerabewaking, partnership om de technische ontwikkelingen bij te kunnen benen. Partij is systemintegrator en is niet merk gebonden.

In een ingerichte omgeving doen wat er is, maar zelfs bij nieuwe ontwikkelingen zou de keuze op andere fabricaten kunnen vallen. Camera's worden steeds intelligenter, kunnen ook met apps aangestuurd worden en in een generiek systeem ingevoegd worden.

Cybersecurity is belangrijk aandachtsgebied, Partij is groot in Internet of Things (IoT) en doen veel hi secure zaken dus ook maatwerk, zowel technisch als organisatorisch en met name veiligheid is hierbij een belangrijk issue. Menselijke factor is bepalend voor inrichting en ontwikkeling. ISO27001 gecertificeerd en ze werken ook veel voor Hi-secure klanten en zijn daar dus aanvullend voor gecertificeerd conform ABDO. Hoe ga je om met zaken en hoe leg je het vast. Op dit moment staat de organisatie op niveau 2 veiligheidsladder en de ambitie is om dat niveau verder te verhogen tot uiteindelijk niveau 5.

De service organisatie in Nederland bestaat uit 120 technische professionals die over het hele land verdeeld zijn. Er is dus altijd wel iemand snel ter plaatse. Preventief onderhoud is de norm en de ontwikkeling richting predictief onderhoud is ingezet, hierbij is het ook belangrijk om herhaalstoringen op te lossen of beter nog voor te zijn. Storingsanalyse en de daarbij behorende algoritmes zijn dus ook belangrijke input.

Zabbix is een bekend systeem, men weet hoe het werkt en het is inpasbaar in het totale onderhoudsconcept.

Belangrijk voor de uitvraag om de storingsresponse te differentiëren. Door een goede prioritering is het mogelijk om de kosten beheersbaar te houden en toch een maximale kwaliteit en beschikbaarheid te realiseren.

Belangrijk om een GAP analyse uit te voeren, hiermee zijn goede ervaringen opgedaan, omdat er altijd een gat is tussen tender-uitvraag (en meest eenvoudige interpretatie van de inschrijver) en daadwerkelijke behoefte vanuit de business, uitdaging is om dat gat dicht te krijgen. Hiervoor moet je wel eerst een goed beeld hebben van het gat.

Belangrijke aandachtsgebieden:	Performance	-	wanneer zijn wij succesvol
	Rendement	-	hoe besparingen te verdisconteren
	Methodiek	-	Bonus/malus kijk naar vested successen delen.