

Aan:

Belangstellende marktconsultatie
Cameramanagementsysteem
Erasmus MC

E-mail aanbestedingen@erasmusmc.nl

Intern postadres GK-845

Ons kenmerk 380267

Datum 4 oktober 2022

Betreft:

**Voor aankondiging en uitnodiging voor de marktconsultatie
Cameramanagementsysteem**

Postadres

Postbus 2040
3000 CA Rotterdam

Bezoekadres

Burg. 's-Jacobsplein 51
3015 CA Rotterdam
8^e verdieping

Geachte heer/mevrouw,

Middels dit schrijven gepubliceerd via TenderNed (kenmerk: 380267) wil het Erasmus MC belangstellenden informeren en uitnodigen voor de marktconsultatie inzake de aanbesteding "Cameramanagementsysteem". Als zodanig is dit schrijven tevens de voor aankondiging voor een mogelijke aanbesteding "Cameramanagementsysteem".

Het Erasmus MC wil kennis en expertise van geïnteresseerde marktpartijen graag vroegtijdig betrekken in de voorbereidingen op de aanbesteding. Met deze consultatie wordt onderzocht op welke wijze de markt aan de behoeften van het Erasmus MC kan voldoen en welke verdere mogelijkheden er in de markt zijn. Hiermee wordt getracht te voorkomen dat de markt wordt ondervraagd dan wel overvraagd, waardoor de eventuele aanbesteding niet de gewenste uitkomsten biedt en mogelijk opnieuw uitgevoerd moet worden.

Over het Erasmus MC

Het Erasmus MC is één van de 8 Universitaire Medische Centra in Nederland en met een omzet van ruim € 1,2 miljard en 13.000 medewerkers, het grootste en meest veelzijdige academisch centrum.

Een gezonde bevolking en excellente zorg door onderzoek en onderwijs. Daarvoor staat het Erasmus MC. Baanbrekend werken, grenzen verleggen en voorop lopen. In onderzoek, onderwijs en zorg. Bij ons werken denkers die doen. Gedreven aanpakkers die met veel verstand van zaken de kennis over ziekte en gezondheid vergroten, de diagnostiek en behandeling van zorg verbeteren en voortdurend zoeken naar manieren om te vernieuwen. Zodat we -samen met onze partners- patiënten én mensen met een zorgvraag nog beter kunnen helpen en tegelijkertijd gezonde mensen gezond houden.

Voor meer informatie over het Erasmus MC verwijzen wij u graag naar onze website:
<https://www.erasmusmc.nl/nl-nl/pages/over-erasmusmc#2a3a79f1-e654-45b5-8c6a-dd0217658672>

Opdracht

De totale opdracht omvat de hieronder omschreven toepassingen. Daarbij is er op dit moment geen voorkeur voor het contracteren van één leverancier voor al deze toepassingen, of een opdeling in percelen. Deze keuze zal in een volgende fase worden gemaakt, waarbij de uitkomsten van de marktverkenning een rol spelen. Het Erasmus MC is voornemens een overeenkomst af te sluiten met een looptijd van 4 jaar met de mogelijkheid om de overeenkomst met 2 x 2 jaar te verlengen.

Toepassingen

Binnen de huidige situatie bestaat cameratoezicht en –management in het Erasmus MC uit vier toepassingen. De onderdelen daarvan worden door verschillende leveranciers geleverd. Het betreft de volgende toepassingen:

1. Cameratoezicht ten behoeve van de veiligheid;
2. Meldkamer;
3. Incidentmanagement-rapportagesysteem;
4. Cameratoezicht ten behoeve van live-monitoring van de gezondheidssituatie.

Toelichting per toepassing

Per toepassing is er hieronder aangegeven wat de huidige situatie in het Erasmus MC is:

1. Cameratoezicht ten behoeve van de veiligheid:
 - In het Erasmus MC hangen er ruim 800 camera's. Hiermee kan op afstand de situatie in de gebouwen en op de terreinen van het Erasmus MC worden gemonitord, kan in het geval van meldingen live meegekeken worden met het incident en op basis daarvan beslissingen nemen;
 - Afhankelijk van de locatie waar ze hangen en hoe groot het te monitoren gebied is, hebben de camera's een zeer hoge of lagere resolutie, beschikken ze over features als het kunnen inzoomen of draaien en zijn ze geschikt voor buiten of binnen;
 - Er vindt een directe transmissie plaats van camerabeelden naar de meldkamer van het Erasmus MC en de opslag van de leverancier;
 - Beelden zijn vanuit een aantal cliënt-pc's terug te kijken en in het geval van incidenten kan er een kopie van beelden worden gemaakt;
 - Beelden in de opslag van de leverancier blijven 6 dagen bewaard en worden daarna automatisch verwijderd;
 - Er vinden geen opnamen plaats die betrekking hebben op patiëntenzorg;
 - De leverancier verzorgt het (preventief en correctief) onderhoud;
 - Nieuwe of vervangende camera's worden op afstand geconfigureerd;
 - De beschikbaarheid is 99,99% en er wordt 24/7 ondersteuning geboden door de leverancier;
 - Het Erasmus MC is eigenaar van de camera's en bijbehorende apparatuur.
2. Meldkamer:
 - De meldkamer beschikt over een videowand waarop live-camerabeelden worden getoond en de centralisten kunnen continue aanpassen welke beelden worden getoond, inzoomen etc. (waarbij voor situaties die vaker voorkomen gebruik wordt gemaakt van 'presets');
 - Daarnaast zijn er twee desks voor de centralisten, die beschikken over onder meer de volgende functionaliteiten:
 - Besturing van de videowand;
 - Camerabeelden bekijken op de schermen van de desks;

- Koppeling met onder andere de systemen voor toegangsbeheer, parkeermanagement, betaalautomaten, intercom, telefonie (telefooncentrale Erasmus MC), digitale portofonie (ten behoeve van de communicatie met de surveillanten);
 - IT-werkomgeving van het Erasmus MC;
 - Toegang tot het incidentmanagement-rapportagesysteem.
- 3. Incidentmanagement -rapportagesysteem:
 - Registratie van incidenten;
 - Gekoppeld aan de automatisch opgeslagen camerabeelden op de externe servers van de leverancier, waardoor stills van camerabeelden kunnen worden toegevoegd;
 - Zelflerend systeem dat voorspellende waarden kan genereren.
- 4. Cameratoezicht ten behoeve van live-monitoring van de gezondheidssituatie:
 - Het betreft cameratoezicht ten behoeve van de zorg, waarbij zorgmedewerkers op afstand de gezondheidssituatie van een patiënt kunnen monitoren;
 - Dit gebeurt op een cliënt-pc die zich bevindt op korte afstand van de ruimtes waar de gemonitorde patiënten verblijven;
 - Er vindt in geen geval opslag plaats van de beelden, ook niet tijdelijk op een server;
 - Per ruimte moet de camera's op eenvoudige wijze kunnen worden aan- en uitgezet;
 - Voorbeelden van afdelingen waar cameratoezicht van de gezondheidssituatie wordt toegepast: IC, OK en medisch-psychiatrische unit;
 - Momenteel gaat het om ongeveer 150 camera's en 15 cliënt pc's;
 - Op dit moment is het nog niet zeker of deze toepassing onderdeel wordt van de aanbesteding.

Aansluitvoorwaarden

De aansluitvoorwaarden van het Erasmus MC voor software en apparatuur van leveranciers zijn bijgevoegd.

De marktconsultatie

Het doel van deze consultatie is om vanuit de markt specifieke, verifieerbare en transparante feedback te verkrijgen over:

- De interesse van marktpartijen om in te schrijven;
- De haalbaarheid van het realiseren van de doelen en de beoogde aanpak;
- De volledigheid van de door het Erasmus MC aangeleverde informatie met betrekking tot de huidige situatie, de beschreven doelen / oplosrichtingen en (minimale) eisen en wensen;
- De ontwikkelingen/innovaties die de komende jaren beschikbaar komen;
- De (nog te kiezen) inkoopstrategie en (beoogde) prestatieniveaus;
- Specifieke vragen over de gevraagde dienstverlening.

De feedback die wij nodig hebben dient specifiek genoeg te zijn en (feitelijk) onderbouwd.

Consultatieproces

De marktconsultatie bestaat uit 2 onderdelen:

1. Een schriftelijke reactie op vragen
De projectgroep ontvangt graag schriftelijk antwoorden op de vragen (bijlage 1). Wij vragen u om deze vragen te beantwoorden en uiterlijk op 3 november 2022 voor 12:00 uur te retourneren via de berichtenmodule van Tendered.
2. Een mondelinge toelichting op de vragen (alleen op verzoek door het projectteam)
Wanneer het projectteam toelichting op uw schriftelijke reactie wenst, nodigen wij u uit om uw reactie mondeling toe te komen lichten, door middel van een presentatie. Na het indienen van uw schriftelijke antwoorden op deze marktconsultatie ontvangt u uiterlijk een week voor de presentatie een bericht van het Erasmus MC dat u wordt uitgenodigd voor een mondelinge toelichting. De presentaties worden gehouden in de periode tussen 7 en 21 november. Per leverancier kunnen maximaal 2 personen zich aanmelden. Bij de uitnodiging ontvangt u verdere informatie over de exacte tijd en locatie. De presentaties zullen plaatsvinden op locatie bij het Erasmus MC.

Namens het Erasmus MC zullen de volgende projectteamleden aanwezig zijn:

- Aart Leegwater (Projectleider);
- Ayoub Erraja (Inkoper);
- Een aantal nader te bepalen leden van het Projectteam.

Bij deze afspraak zullen geen andere marktpartijen aanwezig zijn. Wel is het mogelijk dat informatie verkregen via de marktconsultatie, geanonimiseerd ingezet wordt in het verdere aanbestedingstraject.

Vragen en opmerkingen

Vragen en opmerkingen kunt u indienen via de berichtenmodule van Tendered. Indien dit niet mogelijk is kunt u contact opnemen via het volgende emailadres: a.erraja@erasmusmc.nl

Bijlagen:

Bijlage 1 – Vragen

Bijlage 1 Vragen

Toepassingen vragenlijst

De vragenlijst heeft betrekking op de volgende toepassingen:

- A. Cameratoezicht tbv de veiligheid;
- B. Meldkamer;
- C. Incidentmanagementsysteem;
- D. Cameratoezicht tbv het monitoren van de gezondheidssituatie van patiënten.

Het verzoek aan leveranciers om, indien wenselijk of noodzakelijk, de antwoorden uit te splitsen per bovenstaande toepassing. Graag in ieder geval bij de vragen waarbij dit specifiek is aangegeven.

Voorlopige vragenlijst marktverkenning

Expertise en ervaringen leverancier

1. Welke ervaringen heeft u met de bovengenoemde toepassingen? Bij welke organisaties (en met wat voor kengetallen, zoals het aantal camera's waar u zelf bij betrokken bent)?;
2. Op welke wijze kunt u het Erasmus MC volledig ontzorgen voor de bovengenoemde toepassingen (graag uitwerken per toepassing A, B, C en D);
3. Hoe voorkomt u een vendor lock-in met u als organisatie en de door u gebruikte materialen en producten?

Waarden van de leverancier

1. Op welke manier geeft u invulling aan social return en duurzaamheid?

Beheer

1. Kunt u, op basis van de door ons opgegeven aantallen, de IT-architectuur op hoofdlijnen aangeven?
2. Wat is, op basis van het door ons opgegeven aantal camera's, de vereiste internet bandbreedte is bij het gebruik van een SaaS / Cloud-oplossing?
3. Welke voorwaarden stelt u aan het gebruik van virtuele servers (on premise of cloud) en werkplekken voor het plaatsen van software?
4. Indien beelden worden verzonden naar en opgeslagen in een Cloud-oplossing, hoe wordt de beveiliging hiervan gegarandeerd?
5. Wat is uw proces voor release-management?

Integratie/koppelingen

1. Welke mogelijkheden ziet u voor integratie van zorgbeveiliging, brandbeveiliging en toegangs- en gebouwbeheer? Wat zijn de voor- en nadelen van de opties?;
2. Welke koppelvlakken zijn binnen het aangeboden platform beschikbaar om te koppelen met andere applicaties, zoals:
 - a. broninformatie zoals beelden, IoT-sensoren, planningen, bezoekers registratie, etc.

- b. applicaties voor dagelijks werk zoals GIS-systemen, werkprocedures, incidentmanagement, intercom, portofonie en toegangsbeveiliging,
 - c. bestemmingen voor het doorsturen van beelden, rapportages, onderhoud-monitoring etc.
- 3. Welke mogelijkheden bieden uw oplossingen/producten voor AAA (Authenticatie, Autorisatie en Accounting) alsmede IAM (Identity- en Accessmanagement) en de integratie met andere platformen? Denk hierbij aan de Active Directory, rolmanagement, OAuth, Open ID etc.;
- 4. Hoe kunt u voorzien in een koppeling tussen uw meldsysteem/ticketsysteem en andere meldsystemen zoals Planon, Ultimo en TopDesk?

Oplossingen/producten van de leverancier

- 1. Welke producten adviseert u voor cameratoezicht (zowel ten behoeve van de veiligheid als zorg), incidentmanagement en de meldkamer. Waarom zijn deze het best passend voor Erasmus MC? (uitgangspunten huidige en gewenste situatie meeleveren bij aanvraag)?;
- 2. Welke overwegingen acht u relevant voor dit project voor Erasmus MC voor het gebruik van Cloudbased-applicaties en Meldkamer as a Service (en camera's as a service)? Waarom levert u dit wel of juist niet?
- 3. Welke soort projectaanpak stelt u voor aan Erasmus MC voor realisatie van een meldkamer? Graag een onderbouwing waarom u voor deze aanpak kiest.
- 4. Op welke manier voorziet u in een proactief management van camera's (voorkomen of vroegtijdige signalering van storingen, tijdige vervanging etc.)?
- 5. Wat zijn in uw optiek de belangrijkste risico's bij de bouw van een nieuwe meldkamer voor Erasmus MC?
- 6. Hoe garandeert u de continuïteit bij uitval van infrastructuur, connectiviteit, ruimte-beschikbaarheid etc.?

Adviezen van de leverancier (aanbesteding)

- 1. Wat zou uw advies zijn met betrekking tot het wel of niet verdelen in percelen van deze opdracht? Zijn één of meerdere van de onderdelen goed samen te voegen in 1 opdracht of juist niet? En waarom?

Ontwikkelingen/toekomstvisie

- 1. Welke mogelijkheden zijn er binnen het aangeboden platform met betrekking tot artificial intelligence (AI), persoonsherkenning en automatische analyses?
- 2. Wat is de toekomstvisie van de leverancier op ontwikkelingen in en het gebruik van de diverse toepassingen met betrekking tot cameramanagement (voor de korte, middellange en lange termijn)?
- 3. Noem voor de verschillende toepassingen voorbeelden van ontwikkelingen die voor de komende 5 jaar worden verwacht. Denk hierbij ook aan oplossingen om snel beelden te kunnen doorzoeken en software die (afwijkend) gedrag herkent.

Implementatie

- 1. Geef een voorbeeld van een reeds gerealiseerde implementatie;

SLA/contract/samenwerking

1. Welke samenwerkingsmethodiek stelt u voor tijdens de contractuele periode. (bijvoorbeeld prijsafspraken, periodiek overleg met eindgebruikers, portfolio management, budget management, etc.);
2. Hoe ziet u een partnership met het Erasmus MC voor zich, waarbij er mogelijkheden aanwezig zijn voor de implementatie van de laatste techniek?
3. Hoe staat u tegen een samenwerking met/rol van regievoering ten opzichte van de huisinstallateur van het Erasmus MC?
4. Welke SLA mogelijkheden heeft u voor 7*24*365 support en herstel? Noem daarbij ook spareparts, aanrijtijden, remote-beheer etc.
5. Hanteert u een klantenportal voor incidenten, changes, offertes, CMDB, afspraken over werken op locatie etc? Zo ja, wat zijn de geboden mogelijkheden? Bestaat er een mogelijkheid die te integreren in het IT-managementsysteem van het Erasmus MC? Zo nee, staat u er voor open om aan te sluiten op het IT management systeem van Erasmus MC?
6. Hoe ziet een meerjarenonderhoudsplan eruit? Laat hiervan een voorbeeld zien;
7. Hoe ziet een managementrapportage eruit? Laat hiervan een voorbeeld zien;
8. Wat is uw visie op het beheer (mutaties) en onderhoud van de hardware, componenten en camera's?
9. Op welke manier kunt u prijsgaranties borgen bij opschalen en/of afschalen van aantallen hardware/camera's?

Disclaimer

De marktconsultatie is een separaat proces dat wordt uitgevoerd voorafgaand aan een formeel aanbestedingsproces. De marktconsultatie is geen oproep tot deelname en maakt geen deel uit van een pre-kwalificatie procedure. De informatie afkomstig uit de marktconsultatie wordt gebruikt om een goed aanbestedingsproces te kunnen doorlopen. Door middel van het doorlopen van een goed aanbestedingsproces is de kans voor het Erasmus MC groter op een passende aanbieding.

De informatie die aan het Erasmus MC wordt verstrekt middels het invullen van formulieren, gedurende 1 op 1 sessies of anderszins wordt door het Erasmus MC gebruikt om het vervolg van de marktconsultatie en de aanbestedingsstrategie vorm te geven. De informatie wordt eigendom van het Erasmus MC. Om een gelijke behandeling te garanderen zal relevante informatie met andere partijen worden gedeeld. De informatie die u verstrekt zal ten hoogste in een openbaar document verschijnen waarin niet herleidbaar is wie de originele informatieverstrekker is geweest. U dient er zich van bewust te zijn dat u mogelijke commerciële of anderszins sensitieve informatie zou kunnen verstrekken of informatie waarop intellectuele eigendomsrechten van u of van andere partijen op van toepassing zijn en die u niet wilt delen. Het Erasmus MC kan met inachtneming van het voorgaande hiervoor niet verantwoordelijk worden gesteld.