

Verslag marktconsultatie

Omgevingsdienst regio Utrecht

Noodknop Integraal Toezicht en Handhaving

Marktconsultatie verslag met betrekking tot de voorgenomen aanbesteding van noodknop voor
Integraal Toezicht en Handhaving

Status:	Versie 1.0
Uitgevoerd door:	Het NIC, Wilmer van Vuuren en Puck Hosman
In opdracht van:	Omgevingsdienst regio Utrecht
Datum:	19 september 2024

Verslag marktconsultatie

Het doel van deze marktconsultatie is om de marktpartijen te laten meedenken over de wijze waarop de Omgevingsdienst regio Utrecht haar eisen en wensen omtrent de noodknop voor Integraal Toezicht en Handhaving kan formuleren om zo de toekomstige aanbesteding aan te laten sluiten bij de mogelijkheden op de markt en (inkoop)risico's te beheersen.

De marktpartijen hebben n.a.v. het marktconsultatiedocument vragen kunnen stellen, welke op 27 augustus middels een document op Tendered zijn beantwoord. De uiterste datum voor het indienen van de gevraagde informatie was 5 september. De verstrekte schriftelijke informatie is de basis voor dit marktconsultatie verslag.

Onderstaand treft u per vraag een samenvattend verhaal, waarbij een algemeen beeld wordt geschetst van de marktconsultatie.

Algemeen	
1.	Welke oplossing(en) bieden jullie? En kunnen jullie een gedetailleerde omschrijving van de oplossing(en) geven? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat er meerdere oplossingen voorhanden zijn waaronder een app op een Smartphone of portofoon (in eigen gebruik) gebruikmakend van het landelijke netwerk van de gebruikelijke algemene netwerkproviders of een specifiek landelijk netwerk. Naast een app op de smartphone is een separate en fysieke noodknop met een directe verbinding met een alarmcentrale en optioneel track&trace mogelijk. Activatie van alarm kan als volgt gedaan worden: - Paniek/ noodknop - Sensoren - Timer De alarmmeldingen kunnen bij allerlei doelgroepen terecht komen waaronder interne of externe meldkamer, alarmcentrale en/of voorgeprogrammeerde telefoonnummers.
2.	Is uw oplossing al in gebruik bij andere overheidsorganisaties dan wel soortgelijke organisaties? Zo ja, bij welke organisaties? Antwoord: De aangeboden oplossingen zijn in gebruik bij diverse gebruikersgroepen waaronder waterschappen, gemeentes, vervoersmaatschappijen, Rijksorganisaties en diverse handhavings- en toezichtorganisaties.
3.	Welke kwaliteitscertificaten/maatregelen (ISO/NEN) zijn volgens u noodzakelijk gesteld hetgeen in 3.2 achtergrondinformatie van het marktconsultatiedocument? Antwoord: - Certificering: - o ISO14001 - o ISO9001 - o ISO27001 - o NEN-50518 - o VCA - Kwaliteitsmaatregelen - o Vochtbestendig - o Stoot absorberend

4.	Wat zijn volgens u op basis van de gegeven achtergrondinformatie de totale kosten? De prijzen zijn puur ter indicatie om de keuze voor de juiste procedure te kunnen maken. Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de prijzen afhankelijk zijn van het aantal aansluitingen, de aansluiting met de alarmcentrale, de keuze voor het type device en/of applicatie en de contract-/ abonnementsperiode. Aangegeven prijsindicaties zijn zeer uiteenlopend omdat er vanuit verschillende invalshoeken invulling is gegeven aan de totale kosten.
----	---

Gebruiksvriendelijkheid	
5.	Wat is het batterijverbruik (zowel bij een stand-alone systeem als bij een applicatie)? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de gebruiksduur voor de stand-alone systemen minimaal toereikend zijn voor een dienst. Het gebruik van een smartphone-app zal nauwelijks impact hebben op het batterijverbruik van het device.
6.	Wat zijn de voor-en nadelen van het systeem? Antwoord: <u>Stand-alone systeem</u> - Voordelen - o Overdraagbaar (niet persoonsgebonden); - o Gemakkelijk in gebruik; - o Klein en compact; - o Krachtige speaker; - o Mandown-sensoren; - o Indoor locatiebepaling; - o Wi-Fi-connectiviteit; - o Leverbaar in verschillende formaten. - Nadelen - o Naast de smartphone moet er een extra apparaat worden gedragen; - o De fysieke noodknoppen kunnen niet over Wi-Fi communiceren. De smartphone App wel. <u>Smartphone-app</u> - Voordelen - o Geen extra kosten voor toestel en simkaart; - o Alles geïntegreerd in één smartphone. - Nadelen - o Niet overdraagbaar; - o Noodknop activeren via het scherm (let op ontgrendeling van het toestel); - o Regelmatig controleren van de Bluetooth-koppeling met de smartphone; - o Bluetooth-knop wordt vaak vergeten; - o Smartphone-updates noodzakelijk (deze vallen vaak onder het beheer van de interne ICT-afdeling); - o Beperkte mandown-functies, zoals non-motion en timer; - o Bij het gebruik van smartphones is niet elk toestel geschikt; - o Bij het gebruik van smartphones moeten nieuwe OS-versies ondersteund worden; - o Bij het gebruik van smartphones moet wel rekening worden gehouden met de intensiteit van het gebruik door de gebruiker.

7.	Welke oplossing(en) bieden jullie voor de beperking(en) in het systeem? Antwoord: De marktpartijen geven allemaal aan dat er voor hun eigen type oplossing geen noemenswaardige beperkingen van de systemen zijn.
8.	Is het systeem/uw oplossing persoonsgebonden? Licht uw antwoord toe. Antwoord: Het gebruik van de smartphone-app is persoonsgebonden, het gebruik van een fysieke noodknop is overdraagbaar en niet persoonsgebonden.
9.	Op welke wijze kan uw oplossing worden gedragen? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de devices over het algemeen kunnen worden gedragen aan de broekriem of in een binnenzak. Andere mogelijkheden zijn aan een jas of tas, om de pols of om de nek.
10.	Op welke wijze kan uw oplossing in gebruik worden gesteld? (druk, stem, oid) Antwoord: Het alarm kan worden ingeschakeld middels een drukknop op de device, een timer of een knop of toets op de smartphone.
11.	Stel dat uw oplossing onbewust wordt ingedrukt/geactiveerd. Kan dit hersteld worden? Zo ja, op welke manier? Antwoord: Er zijn diverse manieren om de alarmering te annuleren afhankelijk van het type device of applicatie.

Proces

12.	Hoe verloopt het proces bij het gebruik van de oplossing? Antwoord: Uit de antwoorden van de markt blijkt dat over het algemeen geldt dat er een alarmmelding wordt gemaakt door de gebruiker middels het indrukken van een knop. De alarmmelding komt binnen bij meldkamer, vervolgens vindt het afgestemd protocol 'alarmmelding' plaats. Afhankelijk van het type melding en de alarmfase worden hulpdiensten en/of andere partijen ingeschakeld of komt er een spreek/ luister verbinding tot stand. Het proces is in grote mate afhankelijk van de gekozen oplossingen, aansluiting bij de meldkamer, vastgesteld protocol en het type device.
13.	Hoe zit het met de reactiesnelheid bij een calamiteit richting de inzet van hulpverleners? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat na melding en verificatie van het gevaar direct de hulpdiensten kunnen worden ingezet. Alarmmeldingen via een oplossing kunnen binnen 5 seconden doorgegeven worden aan de meldkamer.

14.	Worden meldingen geregistreerd? Zo ja, op welke manier? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de meldingen worden geregistreerd in een systeem en binnen een vooraf afgestemde periode worden bewaard. Mocht de behoefte er zijn dan kunnen middels de bewaarde meldingen incidentrapportages worden aangeleverd.
-----	---

Systeembeheer

15.	Zijn er updates nodig? Zo ja, hoe vaak vinden er updates plaats? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de updates periodiek worden uitgevoerd. De updates voor de applicaties kunnen op afstand worden geactiveerd. Voor de devices kunnen de updates periodiek fysiek worden uitgevoerd.
16.	Wanneer dan wel op welke dagdelen worden systeemupdates uitgevoerd? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de uitvoering van systeemupdates in overleg kunnen worden uitgevoerd op vastgestelde momenten of op een gebruikersvriendelijk moment.
17.	Indien er systeemupdates plaatsvinden, in hoeverre is het systeem dan te gebruiken? Denk hierbij aan downtime. Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de downtime van een applicatie verwaarloosbaar is. Voor het gebruik van een app geldt (uiteraard) dat er wel een internetverbinding/bereik moet zijn.
18.	Op welke manier wordt het (netwerk)bereik van uw oplossing ondersteund en de beschikbaarheid gegarandeerd? Antwoord: De marktpartijen geven aan dat de servers worden gemonitord op bereikbaarheid en applicatie beschikbaarheid.

Overig

19.	Is er buiten antwoord op bovenstaande vragen nog meer informatie die u met ons wilt delen? Antwoord: De marktpartijen hebben hier ieder een individueel antwoord gegeven wat vanwege concurrentiegevoelige informatie hier niet gedeeld kan worden.
-----	--