

Vragen n.a.v. Marktconsultatie Portofoonsysteem Paleis Het Loo

Nummer	Vraag	Antwoord
Vraag 1	Beste mensen, wij zouden graag een bezoek brengen aan het paleis om te kunnen bepalen op welke wijze wij u het beste zouden kunnen en willen helpen met uw missiekritische portofoon en berichten communicatie binnen en buiten op het terrein. Is dat mogelijk?	In deze (voor)fase van het proces (informatie inwinnen) achten wij het niet wenselijk om een schouw te organiseren. We nemen uw suggestie wel in overweging mee in de vervolgstap als we de daadwerkelijke uitvraag gaan uitzetten in de markt.
Vraag 2	Voor het beantwoorden van deze marktconsultatie is het voor ons van belang om te weten Welk type Motorola-portofoon momenteel is gebruik is? Kan de stichting hierop een antwoord geven?	Wij gebruiken momenteel de DP2400 als BHV portofoons (8st). De SL4060 portofoons worden ingezet voor "dagelijks" gebruik (45st).
Vraag 3	In Alinea 3.1 spreekt u over SH. Wat is de betekenis/functie van SH?	Dit staat voor de Security Host, een beveiligingsmedewerker met focus op veiligheid, maar ook een gastvrije en representatieve rol vervult. Deze is ook als beveiliging herkenbaar voor de bezoeker.
Vraag 4	Hoeveel gespreksgroepen (bijvoorbeeld: Beveiliging/Service/BHV) zijn er voor het nieuwe portofoonsysteem gewenst?	Deze moet uit te breiden zijn tot 15 gespreksgroepen
Vraag 5	Wat is de gebruikte technologie (Analoog/DMR/TETRA) en merk/leverancier van het huidige portofoonsysteem? Wanneer er verschillende types worden gebruikt, kunt hier een overzicht van leveren?	Wij maken gebruik van een digitale portofoonsystemen van Motorola op basis van DMR (Digital Mobile Radio). Hiervoor hebben wij meerdere frequenties en 2 eigen zendmasten op locatie.
Vraag 6	Is er een ICT-infrastructuur (glasvezel- en/of IP-verbindingen) aanwezig tussen de verschillende gebouwen op het terrein welke beschikbaar zijn voor een portofoon-oplossing?	Ja, deze is aanwezig
Vraag 7	Wat is het huidige netwerk en wat bedoelt u in deze vraag met een DAM-systeem?	Wij maken gebruik van een DMR-systeem van Motorola. Wat wij bedoelen met een DAM systeem is een D.A.M. Digitally Addressable Multiplexing. Dit is een technologie die wordt gebruikt in digitale radio- en portofoonsystemen om efficiënter frequenties en communicatiekanalen te beheren en dus anders werkt dan ons huidige DMR-systeem.
Vraag 8	Eis nr. 4, er wordt gevraagd naar de functionaliteit van Marifoons. Dit kan ik niet plaatsen in deze omgeving. Gezien de afwijkende frequentieband (VHF) lijkt dit geen onderdeel van de huidige installatie? Kan aanvrager dit toelichten?	Dit klopt, wij maken geen gebruik van marifoons, nog hebben wij de wens. Dit mag u dus achterwege laten.
Vraag 9	Eis nr. 10, er wordt gevraagd naar advies voor een alternatieve netwerkconfiguratie/ DAM systeem. Dit kan duiden op het gebruik van een DAMM Tetra systeem (ben ik van uitgegaan in de QuickScan), maar kan ook een typefout zijn en dat er DAS (antennesysteem) wordt bedoeld. Kan aanbestedende dienst dit toelichten/uitleggen?	Deze vraag is opgesteld om mogelijk interessante alternatieven uit de markt inzichtelijk te krijgen en in hoeverre deze beter zouden passen dan de huidige DMR systematiek, vandaaruit is de term DAM naar boven gekomen. Wij hebben daarnaast een DAS systeem maar deze wordt nog niet voor portoverkeer gebruikt maar we spelen met de gedachte om deze wel in te zetten. Omdat wij vermoeden dat het activeren van het DAS-systeem een groot deel van het beschikbare budget opslokt terwijl dit wellicht niet tegen de voordelen opweegt, neigen wij naar een uitvraag waarin dit optioneel wordt aangeboden.
Vraag 10	Kunt u aangeven welke type functionarissen gebruik maken van de portofoon en wat zij er mee doen? alleen spreken of ook brandalarmen of andere alarmen ontvangen? zijn het geoefende gebruikers of meer vrijwilligers die af en toe worden ingezet?	Dit zijn de volgende: servicemedewerker, beveiliging, BHV-er, Horeca medewerkers, Shuttleservice en hulpdiensten. Wij gebruiken deze alleen om te spreken waarbij het ervaringsniveau over het algemeen hoog is (dagelijks gebruik). Bij de shuttle dienst zijn vrijwilligers actief, daarbij ligt het ervaringsniveau begrijpelijkerwijs lager.

Vraag 11	Kunt u aangeven of u een eigen technische dienst hebt die gewend is om een portofoon systeem te onderhouden? en zo ja, wilt u dit ook zo houden of is het afnemen van een totaaldienst een optie?	In eerste instantie worden defecten bekeken door onze TD. In de praktijk blijft vaak dat deze het probleem niet kan oplossen en op moet sturen naar de leverancier ter reparatie of vervanging. De ervaring is dat deze nu vaak lang duurt voordat deze terug is en er dan 1 porto minder beschikbaar is. Voor de toekomst zouden we graag een onderhoudscontract aangaan met daarbij een SLA zodat wij bij een defecte porto toch gewoon door kunnen werken. Op en afschakelen is hierbij ook belangrijk ivm pieken in het seizoen.
Vraag 12	Als u denkt aan een veilige plek voor bezoekers en medewerkers. 1. is het dan uw verwachting dat bij een langdurige stroomuitval, mobiele netwerken falen of internet falen er altijd contact moet zijn tussen de portofoons gebruikers onderling en met de meldkamer? 2. heeft u zelf voorzieningen op locatie getroffen om u tegen dergelijke verstoringen met impact op de veiligheid te wapenen?	Ja dat klopt, er moet altijd contact zijn tussen de portofoon gebruikers ook bij uitval. Wij hebben 2 eigen zendmasten die voorzien zijn van een batterij. Mocht er een stroomstoring zijn dan draaien door. Daarnaast hebben wij een NSA-systeem die ervoor zorgen dan noodgroepen altijd op spanning blijven.
Vraag 13	In het kader van optimale regie op beschikbaarheid en kwaliteit. Kunt u aangeven wat u op dit moment gewend bent betreffende uw portofoonstelsel? Hoe weet u de kwaliteit en hoe houdt u regie op beschikbaarheid?	Deze blijft nu achter, deels door het verouderde systeem en deel op de wijze waarop wij de huidige dienstverlening hebben ingericht. Graag krijgen wij vanuit de markt advies op welke wijze wij deze punten kunnen optimaliseren en wij dus rekening mee moeten houden bij de toekomstige offerteuitvraag.
Vraag 14	Passende meldkamersoftware. 1) Kunt u aangeven wat u nu gewend bent aangaande uw meldkamerapplicatie en 2) Kunt u aangeven of deze ook geïntegreerd is met andere applicaties en zo ja, met welke en hoe? dit om uw uitgangspunt goed te begrijpen.	In de huidige situatie is er geen sprake van een integratie met een andere applicatie. Graag krijgen wij vanuit de markt advies op welke wijze wij de meldkamersoftware kunnen optimaliseren en wij dus rekening mee moeten houden bij de toekomstige offerteuitvraag.
Vraag 15	Kunt u toelichten wat uw huidige portofoon oplossing omvat. - wat is de fleetmap (welke type portofoons, groepen, aantallen); - wat zijn de binnen voorzieningen in de zin van coaxkabels, eventuele versterkers, basestations, antennesysteem in nieuwbouw onder het plein; - wat zijn de voorzieningen die buiten getroffen voor een goede dekking op het gehele terrein?	Wij zijn niet tevreden over het huidige systeem waarbij wij willen graag weten welke mogelijkheden de markt biedt. En omdat wij de markt niet goed kennen houden we deze marktconsultatie. Wij vragen aan u, als expert, wat er mogelijk is en wat u zou adviseren om op te nemen in een offerte uitvraag om straks tot een goed voorstel te kunnen komen.
Vraag 16	Heeft u enkele foto's van hoe de meldkamer is ingericht, zodat we kunnen inschatten hoe we het beste kunnen integreren? En kunt u aangeven wat de positie is van de huidige portofoon meldkamer applicatie?	Om veiligheidsredenen worden foto's van de meldkamer niet gedeeld, het 2de deel van de vraag begrijpen wij niet wat u hier graag zou willen weten.
Vraag 17	Welke vorm maakt Paleis Het Loo op dit moment gebruik van, Koop, Huur of anders?	Op dit moment is dat koop. Aan de markt wordt gevraagd welke opties er zijn en welke u aanraad. Wij merken effecten van het seizoen (april tot en met september zijn vele male drukker dan de overige maanden). Wellicht dat dit van invloed is op het advies?
Vraag 18	Welke communicatie oplossing wordt er op dit moment gebruikt?	Wij gebruiken portofoon's waarbij servicemedewerkers en Horeca aangeven de huidige portofoons niet gebruiksvriendelijk te vinden (te zwaar, lomp etc)
Vraag 19	Hoeveel portofoons (en welk type) worden er op dit moment gebruikt?	zie antwoord op vraag 2. Zoals in het document aangegeven hebben wij circa 55 portofoons. Wellicht kunt u in het advies meenemen wat een goede verdeelsleutel zou zijn qua functionarissen en aantal in te zetten porto's
Vraag 20	Kan er een systeemarchitectuurtekening van de huidige oplossing worden gedeeld?	Zover bekend is deze niet beschikbaar
Vraag 21	Wordt er in de huidige situatie gekoppeld met een extern systeem? Denk hierbij aan een Brandmeldcentrale, BHV alarmering of gebouwbeheersysteem?	Dat is niet het geval, wij kunnen ons wel indenken dat dit in de toekomst in ieder geval mogelijk moet zijn binnen het nieuw aan te schaffen systeem.
Vraag 22	Met welk netwerk is er geen of slechte dekking in de ondergronds verdiepingen?	Dit blijkt anders te liggen, in de -3 (technische ruimte) is de bereikbaarheid echter wel beperkt. Het zou prettig zijn als dit verbeterd kan worden.
Vraag 23	Wat wordt er in vraag 10 bedoeld met 'DAM-systeem'?	Zie o.a. antwoord op vraag 7

Vraag 24		Wij gebruiken op dit moment geen smartphones maar kiezen bewust voor een portosysteem. Wij staan er voor open om naar een hybride/alternatieve oplossing te overwegen als u van mening bent dat dit meerwaarde brengt. Wij zullen in ieder geval de portofoon voor beveiliging en BHV niet 100% gaan vervangen voor een smartphone achtige oplossing of app. Wellicht dat dit voor andere functionarissen wel een optie zou kunnen zijn (wellicht Horeca, Shuttle en Servicemedewerker). Daarbij moeten de devices wel onderling kunnen communiceren en via 1 systeem werken.
Vraag 25	Welke applicaties worden er op de reguliere smartphones gebruikt voor de operatie?	
Vraag 25	In het bestek lezen wij dat er op de ondergrondse verdiepingen geen mobiele dekking is. In hoeverre is het van belang dat hier wel dekking komt?	Dit blijkt anders te liggen, in de -3 (technische ruimte) is de bereikbaarheid echter wel beperkt. Het zou prettig zijn als dit verbeterd kan worden.
Vraag 26	Is er momenteel een DAS-netwerk aanwezig in Paleis het Loo? Zo ja, voor welke voorzieningen? C2000/provider/portofoon functie. Zo ja, is hier nog een koppelvak op beschikbaar voor een additionele aansluiting?	Ja er is een DAS-netwerk, deze word nog niet ingezet voor het portofoonstelsel, zie ook antwoord op vraag 9. Deze is nu alleen voor de provider (KPN) maar er is een koppelvak beschikbaar. Wellicht kunt u in uw advies vast laten doorschemeren wat de gemiddelde kosten zijn om het DAS-systeem actief te maken voor de porto's?
Vraag 27	Van welke mobiele provider maakt Paleis het Loo op dit moment gebruik?	KPN
Vraag 28	In hoeverre is het gebruik van breedband data voor bijvoorbeeld draadloze sensoren of draadloze camerabewaking interessant voor Paleis het Loo?	Niet
Vraag 29	Ziet Paleis het Loo ruimte om naar aanleiding van de ingeleverde documenten aanbieders uit te nodigen voor een vrijblijvend oriënterend gesprek/presentatie?	Het kan zo zijn dat na aanleiding van de ingeleverde documenten na behoefte van PHL een partij wordt uitgenodigd voor een extra toelichting. Dit zal dan over de technische (on)mogelijkheden gaan en geen commercieel karakter hebben nog een verzekering tot deelname aan het beoogde offertetraject inhouden.