

Bijlage 11 – Verslag Marktconsultaties

Marktconsultatie deel 1

In januari 2024 heeft er een schriftelijk marktconsultatie plaatsgevonden. Dit betrof deel 1 van de marktconsultaties. Hieraan hebben vier partijen meegedaan. Aan de hand van de gegeven antwoorden zijn er gesprekken gehouden met deze partijen. Bij de marktconsultatie zijn de onderstaande vragen besproken. Daaronder zijn de antwoorden van de partijen verwerkt.

1. Wat is uw visie op de ontwikkelingen van de verschillende deelgebieden en beveiligingstechnieken?

Trends die op het vlak van Safety en Security worden geïdentificeerd zijn o.a.:

- Strengere Eisen met betrekking tot cybersecurity en system-hardening
- Assets, o.a. camera's, die zijn voorzien van "slimme" software ten behoeve van artificial intelligence en deep learning technologieën.
- Inzet van camera's voor meerdere doeleinden naast security toepassingen met behulp van AI.
- Cloud- of hybride oplossingen in plaats van of naast on-premise geïnstalleerde apparatuur.
- Unified integrale oplossingen voor o.a. toegangscontrole, hr-systemen en gebouwbeheersystemen
- Toepassingen van toegangscontrole op basis van biometrie en/of middels credentials op smart devices.
- Toename van beheer en support op afstand.
- Calamiteitenoproepsystemen worden in de toekomst uitgefaseerd voor vervangen van bijvoorbeeld een compleet BHV-oproepsysteem.
- Portofoons verdwijnen en worden vervangen door smartphone apps.
- Camera's met Chinese afkomst vormen een cyberrisico en worden afgeraden door de gesproken partijen.

2. Wat is uw aanpak bij de verschillende deelgebieden van de beveiligingstechnieken?

Om tot een uniform concept te komen wordt gewerkt met een blauwdruk. Op deze blauwdruk staat omschreven welke technieken worden toegepast en hoe ze worden ingezet en geïmplementeerd.

Met voortschrijdend inzicht ontwikkelen, met de fysiek aanwezige systemen maar ook met de digitale verbindingen die locaties hebben.

De werkwijze is voor alle deelgebieden van de beveiligingstechnieken. Inzet van consultancy, projectuitvoering, onderhoud & service en relatiebeheer.

3. Welke middelen gebruikt u om uw opdrachtgever realtime te informeren over voortgang van werkzaamheden.

Voor projecten is er een vast contactpersoon / projectleider. Ook maken een aantal partijen gebruik van een digitaal klantenportaal, welke altijd beschikbaar is en relevante informatie bevat en mogelijkheden tot melden geeft.



4. Werkt u met een (standaard) SLA en wilt u deze voor de marktconsultatie delen?

Uit de markt komt naar voren dat er hier verschillend mee om wordt gegaan. Sommige partijen werken met standaard SLA's, welke aan worden gevuld op basis van de opdracht. Andere partijen werken altijd met een maatwerk SLA.

5. Hoe zorgt u voor zekerheid van levering van de overeengekomen producten gedurende de loop van de overeenkomst?

De marktpartijen hebben verschillende werkwijzen. Er wordt gebruik gemaakt van voorraden, inkoopbeleid en verschillende leveranciers.

6. Wat is gebruikelijk binnen de markt met betrekking tot de prijsstelling t.b.v. van preventief, correctief, planmatig onderhoud en projecten? Gaat het bijvoorbeeld om een totaal tarief per jaar of een uurtarief.

- Preventief onderhoud wordt uitgevraagd aan de hand van een vast jaartarief.
- Correctief onderhoud wordt uitgevraagd aan de hand van een vast jaartarief in combinatie met het preventief onderhoud of wordt berekend op basis van regie.
- Projecten worden op basis van vaste tarieven en openbegroting uitgevoerd.

7. Hoeveel weken heeft u minimaal nodig voor uw implementatie?

De implementatie zelf naar verwachting gemiddeld 12 weken. Dat is afhankelijk van het aantal locaties en de complexiteit van het systeem.

Voor de implementatie van een project is ligt duur tussen de 4 en 12 weken. Een sterke afhankelijkheid hierin is de grote, complexiteit en randvoorwaarden waarin het project gemaakt zal worden.

8. Zijn er binnen de markt bepaalde voorgeschreven keurmerken / certificeringen / normen? Of andere maatstaven om kwaliteit te garanderen en controleren?

De volgende keurmerken & certificeringen zijn benoemd:

- ISO-27001 certificering (informatie beveiliging klant gegevens)
- IACS IEC-62443 certificering via NEN
- Cybersecurity implementatie richtlijn objecten Rijkswaterstaat (CSIR).
- Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)
- Borg certificering
- Interne en externe audits, door geaccrediteerde bureaus
- ISO 9001:2015
- ISO 14001: 2015
- VCA
- NEN1010
- Kiwa gecertificeerde installateur.

9. Bent u in staat producten te leveren en service bieden op de huidige beveiligingstechniekproducten welke nu in onze panden hebben, buiten uw eigen producten en services?

Uit de marktconsultatie komt naar voren dat alle partijen de huidige beveiligingstechniekstukken kunnen onderhouden en leveren. Hierbij is wel specifieke inzage van de producten gewenst. Verder zouden partijen een 0-meting willen doen om dit volledig te kunnen vaststellen.

**10. Hoe verwerkt u duurzaamheid in uw bedrijfsvoering?**

Voor duurzaamheid wordt er naar verschillende mogelijkheden gekeken. Zo wordt er gelet op energieverbruik van producten, Co2-neutrale gebouwen en een duurzaam wagenpark. Verder worden er duurzame certificeringen behaald. En wordt ingezet op digitale communicatie en hergebruik van materialen.

11. Stel dat wij geen fysieke receptie meer zouden hebben. Bent u in staat deze dienst op afstand over te nemen? En zo ja, welke optie(s) heeft u hiervoor?

Alle marktpartijen geven aan dat de taken voor fysieke recepties op afstand over kunnen worden genomen. De benoemde opties en werkwijze zijn vertrouwelijk

12. Zijn er buiten de uitgevraagde informatie andere diensten die voor ons relevant zouden zijn en die u kunt aanbieden?

De beantwoording op deze vraag is vertrouwelijk



Marktconsultatie verslag deel 2

De marktconsultatie deel 2 betreft een schriftelijk ronde onder vier partijen. Hierbij hebben twee partijen gereageerd. Het doel van de tweede ronde is bepalen in hoeverre het opgestelde Programma van Eisen en de blauwdruk aansluiten bij de markt.

Hoofdvraag:

Is de vraag die we de markt gaan stellen met de stukken (bijlage 1 & 2) haalbaar voor marktpartijen en zo niet waar zit hem dat in.

Bij deze vraag zijn de volgende aanbevelingen naar voren gekomen:

Om een aanbidding te kunnen maken voor onderhoud is er een locatielijst nodig met een omschrijving van aantallen per discipline met eventueel blokschema's, zodat men weet per locatie hoeveel tijd er nodig is voor onderhoud en hoe lang men erover doet als er interventie behoefte is (responstijden).

RN wil de bestaande hardware en software houden. Hierbij moet wel benoemd worden hoe oud de componenten zijn en of er zaken zijn die buiten de fabrieksgarantie vallen.

Als de leverancier de mogelijkheid heeft om centrale apparatuur te wijzigen en randapparatuur te houden dan wordt de opdracht ook aantrekkelijker.

Deelvragen:

Omschrijf de inhoud van onderhoud van de omschreven installaties.

Beveiligingsbedrijven hebben onderhoud lijsten per discipline, en dan per component, die komen voort uit de richtlijnen per discipline.

Wat zijn reële aanrijdtijden bij urgente storingen?

Los van aanrijdtijden en persoonlijke interventies gebeurt tegenwoordig heel veel digitaal, dus als er een huismeester op locatie is die eventueel fysiek iets kan controleren met een specialist op afstand dan lost dit vaak al heel veel dingen op.

(Digitale) respons situatie binnen x tijd na aanmelding van een probleem. Vanuit hier bepaal je de vervolgactie, welke monteur zit in welke regio en hoe snel kan hij terplekke zijn. Vandaar dat een locatie overzicht essentieel is om de vragen te kunnen beantwoorden.

Een responsetijd van minder dan 2 uur lijkt niet reëel. Advies is deze aanpassen naar 4 uur response en dezelfde dag oplossen.

Op welk niveau zit de meegestuurde blauwdruk ten opzichte van de markt, en waar zitten de aandachtspunten?

De blauwdruk zit op een passend niveau.

Helder overzicht van de te verwacht aan te leveren stukken. Over de vraagstelling valt weinig op te merken.

De volgende aandachtspunten zijn meegegeven:

Advies bij leveringen: Vraag meer naar innovatie en visie op de hedendaagse technieken en zorg dat er hierdoor meer een beleidsplan gemaakt kan worden op het ontwikkelen van een nieuw beveiligingsplan met als doel om een installatie naar behoefte/eisen van de diverse afdelingen te verkrijgen.



Er staat een verwijzing naar een bestaande oplossing/geïnstalleerde (compatible) beveiligingstechnieken. De technieken van heden zijn een stuk slimmer en beheersbaarder dan de oudere systemen die geïnstalleerd zijn. Bij leveringen is het niet handig om huidige merken voor te schrijven. Het benoemde merk niet het gewenste niveau service en beschikbaarheid kan leveren.

Advies MJOB-eis: niet in de maand Juli eisen, dit is een vakantieperiode en dit zorgt ook voor een hogere druk bij de bedrijven.

Advies voor de implementatiefase: meeschrijven over het beschikbare overdraagbare informatie wat er momenteel voorhanden is. Deze fase zorgt ervoor dat er een goed vertrekpunt is om een goede service te verlenen en dus ook een ontzorgingsmodel kunt hanteren. Bepaalde specifiek producten waar geen toekomst is worden gezien wordt niet mee gewerkt.