

Marktconsultatie

Beheer en onderhoud Camera's en Toegang

Beheer en realisatie ov-assets



Versie	2.0
Datum	11-7-2025
Status	Definitief

Inhoudsopgave

1	Marktconsultatie beheer en onderhoud Camera's en Toegang	3
1.1	Provincie Utrecht.....	3
1.2	Ambities	4
1.3	Scope	4
1.4	Huidige situatie	4
1.5	Uitdagingen voor de provincie Utrecht	5
1.6	Voorgenomen wijze van contracteren.....	5
1.6.1	Contractduur	5
1.6.2	Wijze van aanbesteden	5
2	Vragen en antwoorden	6
2.1	Implementatie, transitie en overdracht.....	6
2.2	Overdracht en inbeheername	7
2.3	Implementatie, transitie en overdracht.....	8
2.4	Personeel en kennisniveau	10
2.5	Inzet onderaannemers.....	12
2.6	Randvoorwaarden en contracteisen.....	13
2.7	Systeem en technologie.....	14
2.8	Marktperspectief en aanbevelingen.....	15
3	Procedure van de marktconsultatie.....	17
3.1	Wij zoeken uw ideeën	17
3.2	Procedure	17
3.3	Open en eerlijk	17
3.4	Planning.....	18
3.5	Vragen en antwoorden n.a.v. de verstrekte informatie.....	18
3.6	Samenvatting van de gevoerde (individuele) gesprekken	20

1 Marktconsultatie beheer en onderhoud Camera's en Toegang

De Provincie Utrecht stelt de infrastructuur (Telematica Systeem, Datanetwerk, spoor, haltevoorzieningen en remises) en trammaterieel ter beschikking ten behoeve van het uitvoeren van de concessie. Beheer en Realisatie ov-assets (BRO) van de Provincie Utrecht, domein mobiliteit/OV, is verantwoordelijk voor het beheer, onderhoud en de instandhouding van alle Assets waarop en waarmee camera(toezicht), toegang en verkeersleiding de dienstregeling voor de Regiotram Utrecht wordt uitgevoerd. Deze marktconsultatie wordt vanuit de Assetgroepen Beheer en Realisatie ov-assets (BRO) Assetgroep Telematica en Haltes & Gebouwen geïnitieerd.

De definitie van het Camera's en toegang is:

- Het geheel aan Activiteiten en Assets (voorzieningen/middelen) die nodig zijn voor:
 - o Het verlenen van toegang
 - o De beveiliging van terreinen en locaties
 - o Het zichtbaar maken van (camera) beelden, zowel "live" als achteraf, voor het toezicht op:
 - § De (sociale) veiligheid van reizigers en medewerkers.
 - § De verkeerssituaties op en ronde haltes en langs de trambaan.
 - § De Assets van BRO

1.1 Provincie Utrecht

De provincie Utrecht kent u als het hart van Nederland, centrum van verkeer, vervoer, bedrijvigheid en cultuur. Maar als provincie is het ook een veelzijdige organisatie met een politiek bestuur en ruim 700 ambtenaren die zich iedere dag inzetten voor een gezond milieu, goed openbaar vervoer, een goed onderhouden wegennet, natuurbehoud, toereikende gezondheidszorg, een veelzijdig cultuuraanbod en een vitaal bedrijfsleven.

De provincie vormt de bestuurlijke schakel tussen de rijksoverheid en de gemeenten in de provincie en heeft daarmee belangrijke taken op het gebied van coördinatie, planning en visie. Voor meer informatie over de provincie kunt u ook de provinciale website bezoeken: www.provincie-utrecht.nl

Naast de reguliere taken die de provincie Utrecht vervult is de provincie ook concessieverlener voor de exploitatie van het bus en (snel)tramnet in de regio.

Het trambedrijf bestaat vier Asset groepen, te weten:

1. Telematica;
2. Haltes en Gebouwen;
3. Infra;
4. Materieel;

Telematica:

Telematica omvat alle netwerkverbindingen en systemen om het tramsysteem te monitoren (seinen, wissels, wisselverwarming, camera's, overwegen, bedienbare poorten) en te sturen. Voor deze netwerkverbindingen en aansturing van de assets op de halte hebben is een redundant glasvezelnetwerk beschikbaar en staat op alle haltes een haltekast. Tevens hebben we op de tramremise twee technische ruimtes, en op de busstalling één technische ruimte die de aansturing van alle tram en Telematica assets en reisregie mogelijk maken. Veel systemen zijn dubbel uitgevoerd om uitval te voorkomen. In de tramremise is ook reisregie (voormalig OCC (Operationeel Control Centre), ook wel verkeersleiding genoemd, gehuisvest. Reisregie is de spil in de aansturing van het tram- en busverkeer. Bij reisregie wordt ook cameratoezicht gehouden.

De systemen van reisregie staan in de technische ruimtes en worden via KVM's getransporteerd naar reisregie.

Voor cameratoezicht en het verlenen van toegang tot de diverse locaties (o.a. remise terrein en busstalling Westraven incl. de gebouwen en de bedienbare poorten) maakt Telematica gebruik van een Toegang en Toezichtstelsysteem, dit systeem kan worden bediend vanuit reisregie en maakt o.a. gebruik van Intercoms.

Haltes en Gebouwen:

Voor de exploitatie van bus- en tramvervoer maakt BRO gebruik van haltes en gebouwen. Alle fysieke onderdelen worden beheerd door de Asset groep Haltes en Gebouwen.

Infra:

De infrastructuur bestaat uit de trambanen, met beveiliging, overwegen, energievoorziening, et cetera, naar Utrecht Science Park, Nieuwegein-Zuid en IJsselstein-Zuid, alsmede de opstel terreinen bij de tramremise en het eindpunt Science Park. De bedienbare poorten langs de Uithoflijn (traject Science Park) worden aangestuurd via het VMS en gemonitord via camera's.

Materieel:

BRO heeft CAF lage vloertrams, deze trams worden verhuurd aan de concessiehouder, met als uitgangspunt dat er dagelijks trams geleverd kunnen worden voor de uitvoering van dienstregeling.

1.2 Ambities

De provincie Utrecht is verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de concessie, hiervoor wordt gebruik gemaakt van Camera's en toegang. De uitvoering van alle (beheer) werkzaamheden aan Camera's en toegang moeten op een veilige en verantwoorde manier gebeuren. Hierbij gaat het naast instandhouding ook om, veiligheid (Cyber Security), beschikbaarheid, verbeteringen en uitbreidingen van het Camera en toegang systemen.

1.3 Scope

Het Trambedrijf Beheer en Onderhoud (BRO) is verantwoordelijk voor de instandhouding van infrastructuur (spoor, haltes en besturing en bewaking (telematica)), trammaterieel en gebouwen en maakt gebruik van zijn eigen onderhoudsmanagementsysteem (OMS).

1.4 Huidige situatie

De provincie Utrecht is voornemens een aanbestedingstraject te starten welke zou moeten resulteren in een Beheer en onderhoudsovereenkomst, waarbinnen niet alleen het huidige Camera en toegang systeem onderhouden moet worden, maar waar ook nieuwe (toekomstige) ontwikkelingen en gebruikerswensen in het systeem geïmplementeerd en onderhouden kunnen worden.

Gelet op de expiratie van de lopende onderhoudsovereenkomsten is het noodzakelijk geworden om het beheer en onderhoud van de genoemde systemen en installaties opnieuw aan te besteden.

De provincie Utrecht (hierna: Provincie) is verantwoordelijk voor de (snel)tramverbindingen in stad en regio Utrecht. Deze bestaat uit de SUNIJ-lijn (Sneltram Utrecht-Nieuwegein/IJsselstein en de Uithoflijn (Utrecht richting Science Park), waarbij het eindpunt van de P&R Uithof geschikt is gemaakt als opstel terrein voor trams.

Op het remise terrein is de eerste technische ruimte (NCTR), met daarin Servers, Client en Archivers aanwezig. In de NTR (Nieuwe Tram Remise) is de tweede technische ruimte (QCTR), met daarin ook Servers en Clients.

In busstalling (Westraven) is de derde technische ruimte met VMS-apparatuur.

Op dit moment bestaat het Camera en toegang systeem (niet uitputtend) uit:

240 Camera's;
79 Controllers;
79 Paslezers;
15 Servers, Clients en Archivers;
33 KVM's (point to point);
9 Freeflows;
13 Intercoms;
1 VMS (Genetec).

1.5 Uitdagingen voor de provincie Utrecht

Er zijn een aantal partijen in de markt die de genoemde werkzaamheden kunnen/willen uitvoeren en de provincie Utrecht wil graag maximaal ontzorgd worden.

1. Als de projectscope te uitgebreid wordt bestaat het risico dat de provincie Utrecht afhankelijk wordt van haar leverancier en dus niet meer zelf in control is.
2. Als de projectscope geminimaliseerd wordt bestaat het risico dat de provincie Utrecht niet voldoende ontzorgd wordt en dat een deel van de werkzaamheden nog steeds zelf uitgevoerd moeten worden.
3. De technische levensduur van een aantal Camera en toegang systemen is voor een belangrijk deel bepalend voor de planning van onderhoud en/of vervanging. Onderhoud en vervanging kunnen deel uitmaken van dezelfde overeenkomst, maar daarbij is de contractduur belangrijk in verband met de terugverdientijd van vervangingsinvesteringen.

De provincie Utrecht wil door middel van marktverkenningen en gesprekken met potentiële leveranciers (zowel system integrators als specialistische leveranciers) een beter beeld krijgen van de markt en haar mogelijkheden.

1.6 Voorgenomen wijze van contracteren

1.6.1 Contractduur

De provincie Utrecht is voornemens om een langlopende overeenkomst met één partij aan te gaan, om de beschikbaarheid, continuïteit en functionaliteit van het systeem te waarborgen.

1.6.2 Wijze van aanbesteden

De aanbesteding van deze overeenkomst zal, gezien de geraamde omvang, door middel van een openbare Europese procedure plaats vinden.

2 Vragen en antwoorden

2.1 Implementatie, transitie en overdracht

1. Wat verwacht de opdrachtnemer nodig te hebben om tot een goede implementatie, transitie en overdracht te komen en hoe kan de huidige beheerpartij u hierbij het beste faciliteren.

Voor een goede implementatie en transitie hebben wij behoefte aan:

- Een compleet en actueel overzicht van alle aanwezige hardware (camera's, intercoms, servers, etc.).
- Documentatie van configuraties, netwerkstructuur en firmware/softwareversies.
- Toegang tot relevante systemen zoals het OMS en VMS (Genetec).
- Inzicht in onderhoudshistorie, storingsmeldingen en SLA-afspraken.
- Kennisoverdracht en begeleiding van de huidige beheerpartij gedurende een afgesproken transitieperiode.

Voor een zorgvuldige implementatie en transitie verwachten wij:

- Een compleet en actueel overzicht van alle CCTV- en toegangscontrolesystemen, inclusief locaties, typen hardware en softwareversies.
- As-built tekeningen en configuratiebestanden van de bestaande installaties.
- Een logboek van (recente) onderhouds- en storingshistorie.
- Indien informatie, of hardware-status ontbrekend is, een 0-meting op locatie incl. opstellen van ontbrekende as-built documentatie.
- Communicatiematrix van de opdrachtgever (wie moet, wanneer bereikt worden en op welke manier?

De huidige beheerpartij kan dit faciliteren door gestructureerde documentatie te overhandigen, fysieke overdracht op locatie te begeleiden en eventuele migratiepunten expliciet te benoemen.

Voor een succesvolle implementatie, transitie en overdracht verwachten wij een gedetailleerd overzicht van de huidige systeemconfiguraties, aangevuld met documentatie van bestaande processen en toegang tot relevante systemen en infrastructuur.

Transitie:

Wij starten graag met een introductie van het x-team aan de provincie Utrecht. In deze fase is het essentieel dat er kennisoverdracht plaatsvindt met de huidige onderhoudspartner, zodat verwachtingen (wie, wat, wanneer) vooraf concreet kunnen worden gemaakt. Tijdens deze kennismaking worden de vaste contactpersonen en klantverantwoordelijke vanuit XXX benoemd en vastgelegd in een organigram met taken en bevoegdheden. In ditzelfde organigram worden ook de contactpersonen en verantwoordelijke vastgelegd vanuit de Provincie Utrecht.

Overdracht:

De huidige beheerpartij kan ons het beste faciliteren door:

- het beschikbaar stellen van ervaren personeel voor effectieve kennisoverdracht;
- het organiseren van gezamenlijke werksessies;
- het bieden van ondersteuning bij het oplossen van eventuele technische knelpunten tijdens de transitie;

Implementatie:

Voordat wij operationeel van start gaan, zullen wij u als BRO van de Provincie Utrecht volledig inrichten als klant in onze interne Service Portal. Iedere locatie zal afzonderlijk worden toegevoegd aan dit portaal, zodat per locatie serviceverzoeken zowel preventief als correctief nauwkeurig opgevolgd kunnen worden en de install base administratie actueel blijft. Dit vormt de basis voor het importeren van locatiegegevens.

2. Op welke wijze kan de huidige beheerpartij u hierin het beste faciliteren?

Door:

- Deelname aan gezamenlijke overdracht sessies.
- Aanleveren van technische documentatie.
- Begeleiden van locatie-inspecties.
- Beschikbaar stellen van contactpersonen voor specifieke systemen.

- Eventuele deelname aan een tijdelijke shadowing-periode.
- Door het beschikbaar stellen van technische documentatie.
- Configuratie van tijdelijke wachtwoorden t.b.v. de toegang en overname tot Genetec-omgeving.
- Door het uitvoeren van gezamenlijke schouwen op OV-locaties.
- Door deelname aan kick-off en transitie-overlegsessies

Ter ondersteuning van een soepele transitie en optimale dienstverlening hebben wij, naar aanleiding van uw vraag, een overzicht opgesteld van de documenten die wij benodigd achten. Deze informatie is van toepassing per locatie en dient actueel en up-to-date te zijn.

De huidige beheerpartij kan dit proces het best faciliteren door proactief samen te werken, duidelijke communicatiekanalen in te richten en regelmatig voortgangsbesprekingen te organiseren. Tevens is het van belang dat zij adequaat reageren op vragen en informatieverzoeken, en dat zij bereid zijn hun kennis en ervaring te delen ten behoeve van een zorgvuldige overdracht.

Type	Onderdeel	Camerasysteem	Intercomsysteem	Inbraakdetectiesysteem	Toegangscontrolesysteem
Tekeningen	Projectietekening DWG	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Projectietekening Visio	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Projectietekening PDF	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Blokschema DWG	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Blokschema Visio	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Blokschema PDF	●●●	●●●	●●●	●●●
Tekeningen	Plugin/koppelingen overzicht tussen onderliggende systemen	●●●	●●●	●●●	●●●
Excel bestand (beveiligd)	Installateur/inlog/admin codes aanwezige installaties	●●●	●●●	●●●	●●●
Excel bestand (beveiligd)	Aansluitnummer PAC			●●●	
Excel bestand (beveiligd)	Doormelding type (DPx)			●●●	
Excel bestand (beveiligd)	Identificatiecode PAC			●●●	

Type	Onderdeel (per positie)	Locatie ruimte	Binnen	Buiten	Hoogwerker nodig	Fabricaat merk	Type nummer	Storage opslag	Software versie	Installatie datum	IP adres	Subnet	Gateway	Aansluiting (Coax of IP)	Aangesloten op switchpoort	Zone/ Aansturing	Ingangsnummer	Functie
Engineerslijst camerasysteem	Client pc/uitwijk monitor	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst camerasysteem	Server/Archiver apparatuur	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst camerasysteem	Netwerk apparatuur	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst camerasysteem	Camera's	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●	●●	●●	●●●	●●	●●●
Engineerslijst intercomsysteem	Intercompost	●●●	●●●	●●●		●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst inbraakdetectie systeem	Centrale hardware	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst inbraakdetectie systeem	Onderstations	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst inbraakdetectie systeem	Codebediendelen	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst inbraakdetectie systeem	Validcomponenten	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			●●●
Engineerslijst Toegangscontrolesysteem	Deurcontroller	●●●				●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			
Engineerslijst Toegangscontrolesysteem	Kaartlezer	●●●	●●●	●●●		●●●	●●●	●	●●	●●	●●●	●●	●		●			

●●●

Noodzakelijk

●●●

Zeer wenselijk

●●●

Later aan te leveren

2.2 Overdracht en inbeheername

3. Hoeveel tijd verwacht de opdrachtnemer nodig te hebben om tot een goede overdracht te komen?

Afhankelijk van de volledigheid van de documentatie en de complexiteit van de installatie verwachten wij ca. 4 tot 6 weken voor een zorgvuldige overdracht

Afhankelijk van de volledigheid en actualiteit van de aangeleverde documentatie verwachten wij ongeveer 6 tot 8 weken nodig te hebben voor een zorgvuldige overdracht. In deze periode kunnen wij systemen inventariseren, testen, documenteren en eventuele ontbrekende gegevens aanvullen. Als de informatie goed is voorbereid en de toegang tot systemen tijdig is geregeld, kan dit proces eventueel sneller verlopen.

Gedurende de afgelopen periode hebben wij u, voortkomend uit een eerdere overname, als klant bediend. De bestaande documentatie en werkprocessen die hieraan ten grondslag liggen zijn nog beschikbaar, maar behoeven actualisatie en waar nodig optimalisatie conform de huidige wensen en eisen. XXX heeft de afgelopen twee jaar een ontwikkelingslag doorgevoerd binnen het bedrijf. Hierbij hebben wij medewerkers, taken en bevoegdheden toebedeeld, waardoor wij onze processen hebben geoptimaliseerd. Dit vertaalt zich in een betere dienstverlening aan onze opdrachtgevers. Binnen XXX beschikken wij over gespecialiseerde servicecoördinatoren die opgeleid zijn om nieuwe klanten zorgvuldig toe te voegen aan onze systemen, waaronder het XXX Portal. Afhankelijk van de door u aangeleverde gegevens en eventuele tussentijdse wijzigingen, verwachten wij dat voor dit traject circa drie werksessies van een dagdeel noodzakelijk zullen zijn.

4. Op welke termijn verwacht de opdrachtnemer volledig in "control" over het systeem?

Binnen 2 maanden na formele startdatum van het contract kunnen wij volledig in control zijn, mits er een gestructureerd overdrachtsproces is
Wij verwachten binnen circa 3 maanden na formele overdracht volledig in control te zijn over het systeem. In deze periode brengen we alle technische en functionele onderdelen in kaart, richten we beheerprocessen in, controleren we configuraties en voeren we indien nodig correctieve acties uit. Voorwaarde is wel dat benodigde informatie en toegang op tijd beschikbaar zijn.
Het aanwezige systeem betreft een Genetec-installatie, waarmee wij reeds ervaring hebben en die wij in het verleden hebben onderhouden. Zodra onze portal is voorzien van de volledige en juiste informatie, kunnen wij het systeem direct overnemen. Voor het correct en volledig vullen van de portal verwachten wij, onder voorbehoud van tijdige aanlevering van de benodigde gegevens, ongeveer één werkdag nodig te hebben. Daarnaast zal vanuit de Provincie een machtigingsdocument worden ondertekend ten behoeve van de overdracht van de Genetec GSC-code naar XXX. De afhandeling hiervan kan enkele dagen in beslag nemen, maar heeft geen invloed op het beheer of onderhoud van het systeem. Wel is het noodzakelijk dat de huidige beheerpartij zorg draagt voor het herstellen van de inloggegevens. Aangezien wij hierop geen planning kunnen afgeven, dient dit proces door de opdrachtgever te worden geïnitieerd. Uiteraard zal XXX hierbij ondersteuning bieden en de verwachtingen gedurende dit traject zorgvuldig begeleiden.

5. Welke informatie is hiervoor vanuit de opdrachtgever of huidige beheerpartij benodigd?

• Topologiekaarten (netwerk en fysieke infrastructuur). • Inventaris van assets per locatie. • Toegang tot Genetec-omgeving en logins. • Lijst van actieve gebruikers en toegangsrechten. • Historische storingsdata
Grotendeels herhaling van punt 1 en 2. Wellicht ter aanvulling: • Toegangsprocedures tot OV-assets • Lijst van sleutelleveranciers en onderaannemers
Voor een succesvolle overdracht is het noodzakelijk dat wij beschikken over gedetailleerde systeemdokumentatie, toegang tot de relevante systemen en infrastructuur, en inzicht in bestaande processen en procedures. Daarnaast achten wij het van belang om kennis te nemen van de onderhoud en storingshistorie, evenals de contactgegevens van sleutelpersonen binnen de organisatie. Ten behoeve van dit proces is een document beschikbaar waarin de genoemde informatie is opgenomen, zoals uiteengezet in hoofdstuk 2 tot en met 2.2. Dit document dient door de huidige beheerpartij te worden aangevuld met de meest recente gegevens. Als aanvullende vereiste geldt het actualiseren van de toegangs- en inloggegevens, zodat wij volledige toegang tot de systemen kunnen verkrijgen.

2.3 Implementatie, transitie en overdracht

6. Welke samenwerkingsvorm acht u het meest geschikt voor deze opdracht: prestatiegericht onderhoud of regiecontract.

Beide vormen zijn bij ons mogelijk en de vorm die het meest geschikt is, zal afhankelijk zijn van de verdeling van verantwoordelijkheden tussen partij A en de Provincie. Omdat de Provincie in deze marktconsultatie specifiek spreekt over het “maximaal ontzorgd” worden is een prestatiegericht contract, met daarin duidelijk afgesproken KPI's, passende bij de gewenste gradatie van ontzorging, de meest logische samenwerkingsvorm
Beide samenwerkingsvormen zijn in principe mogelijk en hebben elk hun eigen voordelen, afhankelijk van de mate van specificatie en doelstellingen van de opdrachtgever. Prestatiegericht onderhoud is geschikt wanneer de opdrachtgever duidelijke doelstellingen heeft ten aanzien van systeemfunctionaliteit, beschikbaarheid en kwaliteit. Dit model stimuleert proactief beheer, en biedt ruimte voor optimalisatie. Regiecontracten zijn daarentegen beter toepasbaar wanneer de opdracht onvoldoende specifiek is gedefinieerd of wanneer flexibiliteit in uitvoering essentieel is, bijvoorbeeld bij veel ad-hoc werkzaamheden of onbekende staat van de systemen.

Dat gezegd hebbende, gezien het een aanbestedingsprocedure is, is het goed om voor de uitvragen een prestatiegericht onderhoud aan te houden zodat er een goede vergelijking kan worden gemaakt tussen de aanbieders. Indien regiecontract uitgevraagd worden, kan dit minder goed, en kan er de uitvoering makkelijker van het PvE 'afgeweken' worden.

Wij achten een prestatiegericht onderhoudscontract de meest passende contractvorm is voor deze opdracht. Deze wijze van samenwerking kenmerkt zich door het vastleggen van expliciete doelstellingen en wederzijdse verwachtingen, waarbij de geleverde prestaties meetbaar en toetsbaar zijn. Een dergelijke aanpak bevordert niet alleen transparantie en continue verbetering, maar stimuleert tevens een verhoogde mate van verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij het realiseren van de afgesproken doelstellingen. Graag zien we dit in een PO-nummer dat gebruikt kan worden voor het versturen van de facturatie voor het preventief onderhoud. Daarnaast adviseren wij om een vast PO-nummer te gebruiken voor het factureren van collectief onderhoud tot een bedrag van 1.500 euro. Mocht tijdens de collectieve werkzaamheden blijken dat dit bedrag wordt overschreden, dan zal hiervoor contact worden opgenomen met de opdrachtgever.

7. Wat is hiervoor uw motivering en welke voorkeur heeft u?

Prestatiegericht werken stimuleert efficiëntie en innovatie. Wij kunnen op basis van heldere prestatie indicatoren worden beoordeeld op beschikbaarheid, responstijd en storingsafhandeling. Dit zorgt voor maximale ontzorging van de opdrachtgever. Om 'maximaal te ontzorgen' kan Partij A automatisch periodieke rapportages van beschikbaarheid delen met de Provincie. Hiermee kunnen we afspraken maken over hoe groot de beschikbaarheid over een bepaalde periode (bijvoorbeeld 99% beschikbaarheid in een jaar) dient te zijn. Wij kunnen ook alle IP-assets remote monitoren waardoor wij real-time data hebben over de beschikbaarheid. Hierdoor kunnen wij direct anticiperen wanneer er een storing optreedt. Als wij proactief kunnen samenwerken in plaats van reactief, is Partij A het meest in control en wordt de provincie maximaal ontzorgd.

Wij hebben voorkeur voor een prestatiegericht contract indien:

- Er duidelijke KPI's worden opgesteld.
- De bestaande systemen voldoende gedocumenteerd zijn.
- Het onderhoudsvolume voorspelbaar is.

Is dit niet het geval — bijvoorbeeld als er veel onzekerheid is over de staat van installaties of de gewenste onderhoudsfrequentie — dan verdient een regiecontract de voorkeur, met ruimte voor gezamenlijke afstemming per werkpakket. Maar dit is niet onze voorkeur als het gaat om aanbestedingen.

Onze voorkeur gaat uit naar de toepassing van een prestatiegericht onderhoudscontract, aangezien deze contractvorm bijdraagt aan een verhoogde kwaliteit van dienstverlening en aantoonbaar betere resultaten. Het stelt ons in staat om de geleverde prestaties systematisch te monitoren, continu te verbeteren en waar nodig bij te sturen. Voor de opdrachtgever biedt dit de zekerheid dat de vooraf vastgestelde doelstellingen daadwerkelijk worden gerealiseerd. Daarnaast bevordert deze benadering een proactieve, transparante en oplossingsgerichte samenwerking tussen alle betrokken partijen.

8. Om werkzaamheden op of langs de trambaan te mogen verrichten is een omgevings- en WIJT vergunning nodig. Deze moet worden aangevraagd door een gecertificeerd VGCU-bedrijf, zie <https://regiotramutrecht.provincie-utrecht.nl/veiligheid-en-vergunningen> en <https://www.trambedrijfutrecht.nl>. Hoe kijkt de opdrachtnemer aan tegen het (veilig) verrichten van werkzaamheden (onderhoud en evt. Vervangen van camera's) op tramhaltes?

Als Partij A zijn wij gespecialiseerd in het leveren, onderhouden en indien nodig vervangen van beveiligingscamera's op diverse locaties waaronder defensielocaties. Wij hebben echter op dit moment geen ervaring met het aanvragen van omgevings- en WIJT-vergunningen, en zijn op dit moment niet gecertificeerd als VGCU-bedrijf.

Dat gezegd hebbende, nemen wij veiligheid zeer serieus en handelen wij altijd volgens de geldende wet- en regelgeving. Verder is Partij A zeer ervaren met onboarding processen bij complexe en High Risk klanten. Voor werkzaamheden op of nabij de trambaan zijn wij ons ervan bewust dat aanvullende maatregelen en samenwerking met een gecertificeerd VGCU-bedrijf noodzakelijk zijn. Wij staan er dan ook volledig voor open om dit aspect in overleg met de opdrachtgever of in samenwerking met een

geschikte partner te organiseren, zodat alle werkzaamheden veilig en vergunning-technisch correct uitgevoerd kunnen worden. Wij denken graag mee in een passende oplossing om de continuïteit van de camerabewaking op de tramhaltes te waarborgen, zonder concessies te doen aan veiligheid of regelgeving.
Wij hebben ruime ervaring met het veilig uitvoeren van werkzaamheden op en rond OV-infrastructuur, waaronder tramhaltes. Bij projecten voor onder andere RET en HTM hebben wij camera's en systemen vervangen op perrons, vaak buiten dienstregeling of in de nacht. Onze projectleiders en monteurs zijn bekend met de eisen op de perrons en weten hoe om te gaan met vergunningstrajecten en werkinstructies. We werken altijd met een werkplan, afstemming met verkeersleiding en indien nodig fysieke afzetting. Veiligheid van reizigers, medewerkers en eigen personeel staat daarbij voorop.
Onze voorkeur gaat uit naar de toepassing van een prestatiegericht onderhoudscontract, aangezien deze contractvorm bijdraagt aan een verhoogde kwaliteit van dienstverlening en aantoonbaar betere resultaten. Het stelt ons in staat om de geleverde prestaties systematisch te monitoren, continu te verbeteren en waar nodig bij te sturen. Voor de opdrachtgever biedt dit de zekerheid dat de vooraf vastgestelde doelstellingen daadwerkelijk worden gerealiseerd. Daarnaast bevordert deze benadering een proactieve, transparante en oplossingsgerichte samenwerking tussen alle betrokken partijen.

2.4 Personeel en kennisniveau

9. Aan welke opleidingseisen dient het in te zetten personeel ten minste te voldoen?

Het is van belang dat het bedrijf voldoende personeel heeft dat het systeem kan beheren inclusief eventuele trouble shooting. Aangezien Genetec het hart van het systeem vormt is het aan te raden om een partner te selecteren die Genetec Unified Elite gecertificeerd is. Kijkende naar de integratie waar de Provincie gebruik van zou willen maken, is Genetec Mission Control ook een zeer relevante oplossing. • MBO+/HBO werk- en denkniveau in elektrotechniek, beveiligingstechniek of IT. • VCA VOL. • ISO27001 • ISO9001 • Kennis van NEN3140, GDPR • Kennis van netwerkbeheer (Cisco, TCP/IP)
• VCA-vol • Projecteringsdeskundige CCTV/VSS • Projecteringsdeskundige Elektronisch Toegangsbeheer (ETB) • Geldig Genetec-certificaat voor tenminste de engineers. • Bekendheid met OV-veiligheidsvoorschriften en werkvergunningen
Het in te zetten personeel dient ten minste te beschikken over een relevante technische opleiding op MBO- of HBO-niveau, aangevuld met specifieke trainingen en certificeringen op het gebied van onderhoud en beheer van systemen voor toegangscontrole, camerabewaking en beveiligingssoftware. Met het oog op de in beheer te nemen systemen is gecertificeerde expertise in Genetec-platformen een vereiste. Technici en engineers dienen aantoonbaar gecertificeerd en ervaren te zijn in de toepassing van Genetec, met diepgaande kennis van de onderliggende componenten, waaronder toegangscontrole hardware, camera's en software-integraties. Tevens is ervaring in een vergelijkbare werkomgeving vereist, evenals kennis van relevante wet- en regelgeving. In ons personeelshandboek is een hoofdstuk gewijd aan de opleiding en ontwikkeling van medewerkers. Voor nieuwe medewerkers hanteren wij een reeks standaard basistrainingen, die worden aangevuld met functiegerichte specialisatietrajecten. Deze trainingen vinden plaats op ons hoofdkantoor te Dordrecht of bij leveranciers op locatie, zowel nationaal als internationaal. Na afronding ontvangen technici een certificaat waarmee zij hun bekwaamheid kunnen aantonen binnen de internationale kaders van XXX. De aanwezige systemen bij de BRO van de Provincie Utrecht behoren tot onze standaardplatformen waarop actief wordt getraind. Wij beschouwen het Genetec Platform als een essentiële schakel in het leveren van een toekomstbestendige, veilige en efficiënte totaaloplossing mede in het licht van de aankomende NIS2-regelgeving binnen Europa. Als gecertificeerd integrator beschikt XXX over de hoogst haalbare partner statussen van onder meer Genetec Unified Elite Partner, Bosch Diamond Partner en Axis Global Partner waardoor u met vertrouwen de installatie bij XXX in beheer kunt geven.

Gezien het feit dat werkzaamheden deels langs het spoor plaatsvinden, zijn aanvullende opleidingen vereist. Een deel van ons team beschikt reeds over de benodigde certificeringen op basis van een eerdere overeenkomst met de Provincie Utrecht. Overige medewerkers zullen wij, in overleg met de opdrachtgever, tijdig opleiden. Tot slot werken onze buitendienstmedewerkers op basis van een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (PoP) en beschikken zij standaard over diverse veiligheids- en technische opleidingen.

10. Hoe is uw organisatie ingericht om een onderhouds- en storingsdienst te kunnen leveren?

Partij A beschikt over een 24/7 servicedesk, regionale servicemonteurs en een gecentraliseerd OMS waarin meldingen, opvolging en rapportage geborgd zijn. Onze monteurs zijn via mobiele werkplekken verbonden met ons ticketsysteem. Verder heeft Partij A een maatwerk Portal gekoppeld aan ons interne systeem waarbij de klant alle meldingen kan volgen inclusief de status van een melding.

Onze organisatie beschikt over een 24/7 onderhouds- en storingsdienst met landelijke dekking. Meldingen worden geregistreerd via een centraal serviceportaal (ticketsysteem) en bewaakt op afgesproken KPI's. We werken met een vaste storingscoördinatie, een backoffice voor planning en administratie, en een escalatielijn naar vakspecialisten. Daarnaast kunnen wij systemen proactief monitoren via dashboards, zodat we storingen vaak al signaleren voordat ze impact hebben op de operatie (ontzorging).

Inrichting onderhouds- en storingsdienst

Naar aanleiding van uw vraag "Hoe is uw organisatie ingericht om een onderhouds- en storingsdienst te kunnen leveren?", informeren wij u als volgt:

Remote Support XXX beschikt over een eigen supportafdeling voor het leveren van remote dienstverlening. In combinatie met het PRTG-monitoringsysteem maakt dit het mogelijk om op afstand mee te kijken met uw installatie, wijzigingen door te voeren en storingen op te lossen. Hierdoor worden kosten, responstijd en inzet op locatie aanzienlijk beperkt. Deze functionaliteit is optioneel en zal in overleg met BRO van de Provincie Utrecht worden afgestemd.

Beschikbaarheid en registratie reserveonderdelen Bij het aangaan van een overeenkomst met XXX krijgt u toegang tot onze beheerde servicevoorraad met veelvoorkomende componenten. Optioneel is het mogelijk om installatie-specifieke spare parts toe te voegen, zodat bij storingen of defecten onmiddellijk actie kan worden ondernomen. Vanuit het verleden hebben wij reserveonderdelen op locatie opgeslagen, welke door de Provincie Utrecht waren aangekocht. In onze processen kunnen wij deze toevoegen aan een virtueel magazijn, waardoor wij actief jullie voorraad kunnen beheren.

Inzet van leenapparatuur XXX beschikt over een ruime voorraad aan vervangende apparatuur, waaronder recorders, servers, switches, routers, camera's en centrales. In het kader van de SLA kunt u hier kosteloos gebruik van maken om uitval te minimaliseren.

Beheerorganisatie Onze beheerorganisatie is ingericht volgens de ITIL-methodiek en gericht op het ontzorgen van de klant met minimale verstoring van bedrijfsprocessen. Deze bestaat uit een servicedesk (regie), een serviceteam (uitvoering) en een onderhoudsteam (nazorg). De servicedesk coördineert alle activiteiten, is 24/7 bereikbaar en verantwoordelijk voor planning, rapportage en incidentmanagement.

XXX beschikt daarnaast over een eigen Repair Center waar gecertificeerde engineers systeemcomponenten beoordelen, repareren en reviseren. Indien herstel economisch niet verantwoord is, wordt gezorgd voor milieuvriendelijke afvoer.

24/7 Bereikbaarheid Onze servicedesk is permanent bereikbaar voor incidentmanagement via:

- Het Digitaal Service Portaal (DSP)
- Telefoon: xxxx
- E-mail: xxxxx

Bij urgente storingen adviseren wij telefonisch contact op te nemen. Elke melding wordt geregistreerd in het DSP voor monitoring en kwaliteitsborging.

Uniek Digitaal Service Portaal (DSP)

Om het melden van storingen te vereenvoudigen en het "dubbel" melden van storingen te voorkomen heeft XXX in samenwerking met opdrachtgevers een uniek Digitaal Service Portaal ontwikkeld. Hiermee kan men eenvoudig de storingen melden, de urgentie aangeven, de procesvoortgang volgen en inzicht verkrijgen van de geleverde prestaties. Met de juiste inlog autorisatie heeft u 24/7 toegang tot de beveiligde webapplicatie van het DSP.

Een nieuwe storingsmelding biedt de volgende informatie:

Storingsnummer (automatisch)	Datum + tijd (automatisch)
Bijzonderheden/opmerkingen	Melder van de storing
Urgentie van de storing met de categorie	Omschrijving van de storing + vermoedelijke oorzaak
Component nummer(s)	Beschikbaar stellen van systeemdokumentatie

Tevens is het mogelijk om 24/7 een overzicht van alle meldingen te genereren en alle gewenste rapportages te exporteren. De geïntegreerde rapportagegenerator transformeert alle ingevoerde data naar waardevolle inzichten. Uw selecties worden direct verwerkt tot een overzichtelijk dashboard en kunnen uiteraard worden geëxporteerd. Voor opdrachtgevers die een eigen asset managementsysteem gebruiken (zoals Topdesk) biedt XXX de mogelijkheid om deze systemen te koppelen.

11. Is uw organisatie bekend met KVM en ADDER-Free Flow apparatuur.

Ja, wij hebben ervaring met zowel traditionele point-to-point KVM-systemen als met ADDER Free Flow oplossingen in operationele controleruimtes. Partij A heeft meerdere meldkamerinrichtingen gerealiseerd. Zo nodig heeft Partij A een partnernetwerk welke hierin gespecialiseerd zijn.
Ja, onze organisatie is goed bekend met KVM-systemen en ADDER-Free Flow apparatuur. We passen deze technologie regelmatig toe in meldkameromgevingen, onder andere in combinatie met Genetec. Onze technici hebben ervaring met zowel configuratie als integratie binnen beveiligde netwerken, waarbij bediening van meerdere werkstations via één toetsenbord en muis naadloos verloopt.
Onze organisatie is volledig bekend met KVM- en ADDER-Free Flow-apparatuur. Wij werken actief met deze systemen en beschikken over ruime ervaring in het installeren, configureren en onderhouden ervan. Onze technici zijn uitstekend op de hoogte van de werking en functionaliteiten van deze oplossingen. Wij zijn bovendien in staat om deze systemen naadloos te integreren binnen bestaande infrastructures en kunnen zorgen voor een betrouwbare en efficiënte werking in de praktijk.

2.5 Inzet onderaannemers

12. Gaat u gebruik maken van (onder)aannemers?

Alle kernactiviteiten worden in-house uitgevoerd. Waar nodig maken wij gebruik van gespecialiseerde partners, bijvoorbeeld voor graafwerkzaamheden of glasvezelaansluitingen.
Indien alle netwerk- en voedingsbekabeling wordt aangeleverd door de opdrachtgever (in dit geval nemen wij aan Telematica) kunnen wij alles voorzien met onze eigen monteurs en engineers. Zo niet, dan hebben wij meerdere partners die dit voor ons kunnen doen (inclusief graafwerkzaamheden en glasvezelaansluitingen), en tevens bekend zijn OV-omgevingen.
Wij maken uitsluitend gebruik van eigen, intern opgeleide monteurs. Deze medewerkers zijn specifiek getraind binnen onze organisatie en beschikken over de benodigde certificeringen, kennis van onze systemen en werkwijze. Hierdoor kunnen wij de kwaliteit van onze dienstverlening consistent waarborgen en snel inspelen op klant- en omgeving specifieke behoeften

13. Hoe borgt u dat bij de samenwerking dit leidt tot continuïteit, voldoende kennisniveau en gelijkblijvende kwaliteit?

Via: • SLA-afspraken met onderaannemers. • Periodieke audits en werkinspecties. • Opleidingseisen en verplichte certificeringen. • Het delen van ons kwaliteitshandboek en werkprocedures.
We zorgen voor continuïteit en kwaliteit door een vast team in te zetten, afspraken vast te leggen in heldere SLA's en regelmatig technische audits uit te voeren. Daarnaast investeren we in kennisbehoud via periodieke bijscholing en zorgen we dat onze onderaannemers werken volgens dezelfde standaarden.
Niet van toepassing, wij maken uitsluitend gebruik van eigen monteurs zie 2.5-12

2.6 Randvoorwaarden en contracteisen

14. Wat is uw visie op het toepassen van KPI's in combinatie met een bonus/malus regeling (boetes/kortingen of betaal stops)?

Een duidelijke set KPI's m.b.t. responstijd, beschikbaarheid en klanttevredenheid is gewenst. Partij A is voorstander van feitelijkheden en meten is weten. Een bonus/malus-systeem kan betrokkenheid verhogen en verantwoordelijkheid, mits realistisch & objectief.
Wij vinden het toepassen van KPI's met een bonus/malusregeling zinvol, zolang de afspraken duidelijk, haalbaar en toetsbaar zijn. Het helpt om verwachtingen scherp te houden en prestaties te sturen. Belangrijk is wel dat de regeling rekening houdt met externe factoren zoals vergunningstrajecten of overmacht, zodat partijen niet onterecht worden afgerekend op zaken buiten hun invloed.
Onze organisatie hanteert als uitgangspunt een samenwerkingsmodel dat gebaseerd is op transparantie, wederzijds vertrouwen en prestatiegerichtheid. Het hanteren van boete- en kortingsregelingen (malus) past echter niet binnen ons interne beleid. In plaats daarvan geven wij de voorkeur aan het maken van duidelijke, meetbare en wederzijds overeengekomen prestatieafspraken (KPI's), waarbij structurele monitoring en evaluatie centraal staan. Indien wenselijk zijn wij bereid om in overleg aanvullende bepalingen op te stellen met betrekking tot incentives of andere vormen van resultaatsturing, mits deze zijn gericht op het bevorderen van duurzame samenwerking en continue verbetering.

15. Heeft u een alternatief voor incentives?

Wij bieden proactieve maandrapportages en strategische overlegmomenten aan als alternatief voor harde sancties, zodat de samenwerking gericht blijft op verbetering.
Een alternatief is het toepassen van prestatieprofielen per kwartaal, met stijgende verantwoordelijkheden en beloningen, afhankelijk van bewezen betrouwbaarheid. Ook kan benchmarking binnen vergelijkbare projecten als basis dienen.
Als alternatief voor traditionele incentive-structuren kan worden gekozen voor het opstellen van een gedetailleerd prestatiecontract, waarin expliciete afspraken worden vastgelegd over verantwoordelijkheden, verwachtingen en prestatienormen. Dit contract kan op basis van behaalde resultaten en wederzijdse feedback periodiek worden geëvalueerd en bijgesteld. Ter bevordering van de prestaties en motivatie stellen wij daarnaast opleidings- en ontwikkelingsmogelijkheden beschikbaar voor onze medewerkers. Dit draagt bij aan duurzame inzetbaarheid en kwaliteitsborging. Afhankelijk van de aard en ernst van een incident zijn wij tevens bereid om, onder duidelijke voorwaarden en met een heldere afbakening van verantwoordelijkheden betaalafspraken te maken of kwijschelding toe te passen. Deze benadering biedt ruimte voor maatwerk zonder afbreuk te doen aan transparantie of wederzijdse verwachtingen.

16. Welke kwaliteitscriteria adviseert u om op te nemen in de beoordeling van de inschrijvingen?

• Kennis van Genetec (Gecertificeerd op Genetec Unified Elite) • Kwaliteit van het onderhoudsplan • Organisatorische inrichting van de storingsdienst. • Communicatieplan • Inzicht in cyberbeveiliging en compliance. • MVO
• Relevante ervaring met Genetec en OV-infrastructuur • Systeemkennis (AI, integraties, cyber security) • Implementatieplan met risicoanalyse • Serviceverlening
Wij adviseren om bij de beoordeling van de inschrijvingen de volgende kwaliteitscriteria mee te nemen. Dit omvat onder meer: Ervaring en aantoonbare expertise van de opdrachtnemer middels het aantonen van een certificaat: - Genetec Unified Elite Partner

- Bosch Diamond Partner
- Axis Global Partner
- ISO27001

Daarnaast achten wij het van groot belang dat de werkzaamheden worden uitgevoerd conform de richtlijnen van de NIS2-norm.

17. Hoe stelt u voor de Genetec omgeving vanaf internet veilig bereikbaar te maken, met inachtneming van de hoge eisen aan internetsecurity van de opdrachtgever?

- VPN-only toegang via gecertificeerde verbinding.
- MFA (Multi-Factor Authentication).
- Gebruikersbeheer via Active Directory.
- Strikt gebruik maken van Keeper (standaard binnen Partij A)

Ten minste:

- Gebruik van een beveiligde VPN met multifactor authenticatie
- Naleving van NEN-ISO 27001 en NIS2
- Firewalls

Wij stellen voor om de Genetec-omgeving op een veilige en gecontroleerde wijze bereikbaar te maken door het toepassen van een combinatie van beveiligingsmaatregelen, waaronder VPN-verbindingen, geavanceerde firewalls en multi-factor authenticatie. Daarnaast worden software en systemen voorzien van regelmatige updates en beveiligingspatches, en voeren wij periodiek audits uit om potentiële kwetsbaarheden tijdig te signaleren en op te lossen.

Voor omgevingen met een verhoogd risicoprofiel, zoals ministeries, havenbedrijven en andere kritische locaties passen wij aanvullende, specifieke technieken toe. Deze worden in overleg met de ICT-afdeling van de Provincie Utrecht besproken en afgestemd met onze specialisten van XXX.

Onze werkwijze garandeert dat de genomen beveiligingsmaatregelen voldoen aan de hoogste eisen op het gebied van informatiebeveiliging en internetveiligheid, en sluit naadloos aan op de wensen en vereisten van de opdrachtgever.

2.7 Systeem en technologie

18. Heeft u ervaringen met automatische meldingen vanuit Genetec voor correctief onderhoud? Is deze systematiek toepasbaar binnen deze opdracht?

Ja, wij implementeren automatische meldingen (event-to-action) zoals motion triggers, storing detectie en camera offline alerts. Dit is uitstekend toepasbaar binnen dit project voor curatief onderhoud.

Ja, we hebben ruime ervaring met automatische meldingen vanuit Genetec en passen deze werkwijze al toe bij bestaande klanten. Genetec biedt meerdere mogelijkheden om storingen snel en gestructureerd te detecteren en door te melden, wat deze aanpak goed toepasbaar maakt binnen deze opdracht.

Genetec beschikt over een geavanceerde set functies op het gebied van rapportage, data-analyse en incidentdetectie. Als grootste Genetec-dealer in Nederland zijn wij uitstekend bekend met deze functionaliteiten. Voor specifieke klantbehoeften ontwikkelen wij tevens maatwerkrapportages en analysetools via ons interne software ontwikkel team.

Aanvullend bieden wij de mogelijkheid tot remote monitoring, diagnostiek en probleemoplossing. Deze diensten worden met succes ingezet bij diverse opdrachtgevers, waaronder organisaties binnen hoog beveiligde en kritische infrastructuren. Deze aanpak bevordert snelle ondersteuning, minimaliseert uitval en verhoogt de operationele betrouwbaarheid.

Wij geven de voorkeur aan een koppeling met PRTG ten behoeve van live-diagnose, en kunnen deze integratie direct realiseren binnen ons XXX Portal. Daarmee wordt realtime monitoring mogelijk in combinatie met gestandaardiseerde registratie, opvolging en rapportage.

19. Bent u bekend met het toepassen AI-intelligentie in camera's in combinatie met Genetec (bijvoorbeeld t.b.v. intelligente spoorlooptdetectie)?

Ja, wij passen AI toe in combinatie met Genetec voor o.a. spoorloperdetectie (movement in the zone/Loitering), objectherkenning en heatmapping. Ook behoort realtime gewelddetectie tot de mogelijkheden. Deze toepassingen verhogen veiligheid en efficiëntie
Ja, wij zijn bekend met dit soort intelligentie. Let wel, AI binnen de camera is anders van AI binnen Genetec. Indien AI draait op de camera, worden meldingen en data doorgepusht naar de Genetec omgeving voor triggers of rapportages. AI binnen Genetec is server-based en vraagt veel hardware capaciteit. Wij hebben nauw contact met Axis (Gold Partner) m.b.t. AI-toepassingen op camera's, krijgen periodiek updates en nemen klanten en eindgebruikers hierin mee. Daarnaast beschikken wij binnen xxx over een divisie waarbij wij zelfstandig, dus zonder verlening van externe softwarepartijen, AI-algoritmes schrijven én trainen. Dit is in eerste instantie (om en nabij één jaar) voor het trainen in samenwerking met onze opdrachtgevers en input vanuit de eindgebruikers. Na acceptatie kunnen wij een softwareoverbrugging schrijven om getrainde algoritmes op camera's configureren, zonder aanvullende servers of edge computing.
Wij beschikken over ruime ervaring met de toepassing van AI-technologie in combinatie met camerasystemen binnen de Genetec-omgeving. Al jarenlang implementeren en configureren wij Algebaseerde oplossingen bij uiteenlopende opdrachtgevers, met aantoonbare resultaten op het gebied van effectiviteit en systeemprestaties. Onze specialisten zijn in staat om deze technologie naadloos te integreren in bestaande Genetecinstallaties, met als doel het verhogen van de functionaliteit, betrouwbaarheid en intelligentie van het beveiligingssysteem. Tevens hebben wij voor de Provincie Utrecht al eens een businesscase opgezet waarbij spraak gestuurde berichten op het perron alleen worden geactiveerd als er daadwerkelijk personen op het perron aanwezig zijn. In de afgelopen periode is AI verder doorontwikkeld, waardoor ook spoorlopers of andere incidenten kunnen worden vastgelegd en proactief gemeld

2.8 Marktperspectief en aanbevelingen

20. Acht u de grootte van de markt interessant genoeg voor uw bedrijf om een product aan te bieden?

De grootte van de markt is zeker interessant voor ons. Grootte an sich is echter niet de belangrijkste factor voor ons om een product aan te bieden. De visie van de opdrachtgever over hoe ze willen beveiligen, wat ze belangrijk vinden, in welke mate een kwalitatief goede oplossing wordt verwacht en de toekomstbestendigheid waarmee ze willen werken vinden wij hier veel doorslaggeven in.
Ja, mits de opdracht technische diepgang en een meerjarig vooruitzicht biedt. Voor ons is het interessant als er ruimte is voor zowel beheer als innovatie, zoals integraties met AI, cybersecurity-eisen en maatwerk rondom OV-specifieke infrastructuur. Dat past goed bij onze expertise en aanpak.
Wij achten de omvang en ontwikkeling van deze markt dusdanig aantrekkelijk dat wij overtuigd zijn van de meerwaarde van het aanbieden van een specifiek product of dienst. De toenemende vraag naar hoogwaardige beveiligings-, monitoring- en onderhoudsoplossingen voor tramsystemen en overige vormen van kritieke infrastructuur onderstreept het potentieel van deze sector. Dankzij onze bewezen expertise en continue focus op innovatie zien wij volop mogelijkheden om onze oplossingen op onderscheidende wijze te positioneren én uit te breiden binnen deze markt. Hierbij ligt onze nadruk op betrouwbaarheid, schaalbaarheid en toekomstbestendigheid passend bij de uitdagingen en ambities van de vervoerssector.

21. Zo nee, wat zou de markt voor uw bedrijf wel interessant maken?

n.v.t.
n.v.t.
n.v.t.

22. Welke tips of aandachtspunten geeft u de opdrachtgever mee bij het opstellen van de contracteisen?
Wat moet de opdrachtgever zeker niet vergeten?

• Zorg voor een heldere scheiding tussen beheer en ontwikkelwerkzaamheden. Wel dient dit bij één partij belegd te worden • Benoem eisen aan cybersecurity expliciet. • Betrek eindgebruikers bij evaluatie van de dienstverlening. • Houd ruimte voor technologische innovatie (bijv. AI, cloud, IoT). • Maak escalatieprocedures eenduidig.
• Wees concreet in de technische scope: dieptes bij graafwerk, type buizen, kabellengtes • Benoem specifieke eisen aan merken en versies van apparatuur • Houd rekening met redelijke termijnen voor vergunningsprocedures • Denk na over levensduurcomponenten bij vervanging versus onderhoud • Zorg voor heldere KPI-definities met ruimte voor dialoog en correctie
Wij adviseren de opdrachtgever bij het opstellen van de contracteisen de volgende uitgangspunten te hanteren. Formuleer expliciete, meetbare doelstellingen en duidelijke wederzijdse verwachtingen. Besteed tevens nadrukkelijke aandacht aan de kwaliteit, betrouwbaarheid en haalbaarheid van de voorgestelde oplossingen. Het is daarbij van belang om realistische tijdlijnen en mijlpalen vast te stellen, met voldoende ruimte voor innovatieve benaderingen en flexibiliteit in de uitvoering. Tot slot adviseren wij om periodiek voortgangsoverleg in te plannen en transparante communicatie te stimuleren, teneinde een succesvolle, langdurige en constructieve samenwerking te waarborgen.

3 Procedure van de marktconsultatie

3.1 Wij zoeken uw ideeën

Ter voorbereiding op een voorgenomen aanbesteding voor het onderhoud van het bedrijfsvoering systeem, wenst de provincie Utrecht meer inzicht te krijgen in de markt en technische mogelijkheden voor ontzorgen op het gebied het plannen en uitvoeren van de werkzaamheden. Daarnaast is de verhouding tussen preventief, curatief, planmatig en correctief onderhoud relevant. Met name correctief onderhoud (oplossen van storingen) dient vanwege het risico voor de dienstregeling zoveel mogelijk voorkomen te worden.

Wij verwachten met deze marktconsultatie meer inzicht te krijgen in de organisatorische en technische (on)mogelijkheden voor het uitbesteden van genoemde werkzaamheden. De huidige overeenkomst dient beter aangepast te worden aan de wensen en eisen en dient naast veilig en verantwoord ook flexibel te zijn voor de uitvoering van (spoed)werkzaamheden.

3.2 Procedure

De marktconsultatie bestaat uit twee stappen:

1. Schriftelijk: het beantwoorden van de vragen (zie hoofdstuk 2);
2. Individuele gesprekken met (een deel van) de marktpartijen die hebben gereageerd.

Allereerst wordt aan u gevraagd een antwoord op de vragen per e-mail in te dienen voor de aangegeven datum. Vervolgens zal de provincie Utrecht de reacties analyseren en op basis daarvan bepalen om met (een deel van) de partijen een vervolgesprek te plannen. Tijdens deze gesprekken zullen de in hoofdstuk 2 genoemde thema's de revue passeren. Het staat de deelnemer vrij zelf thema's tijdens het gesprek in te brengen die bij kunnen dragen aan of van invloed zijn op de doelstelling van de marktconsultatie.

Om het gesprek efficiënt te kunnen laten verlopen stellen wij het op prijs wanneer u met maximaal drie personen aanwezig bent. De gesprekken zullen plaatsvinden op een fysieke locatie van de provincie Utrecht, namelijk de tramremise in Nieuwegein.

Van elk individueel gesprek zal een verslag worden gemaakt dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan de deelnemende partij. Vervolgens zal door de provincie Utrecht van alle gesprekken één integraal (geanonimiseerd) verslag worden gemaakt waarin de belangrijkste conclusies uit de schriftelijke reacties en de gesprekken worden vastgelegd. In dit verslag zal in ieder geval geen concurrentiegevoelige informatie gedeeld worden. Het definitieve document zal ter informatie worden bijgevoegd aan het aanbestedingsdossier van een toekomstige aanbestedingsprocedure. De conclusies zullen daar waar de provincie Utrecht het mogelijk en zinvol acht worden geïmplementeerd in het aanbestedingsdossier en/of de aanbestedingsprocedure.

3.3 Open en eerlijk

Deelnemen aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en zal niet leiden tot enige voorrechten in een aanbesteding. Evenzo zal niet deelnemen in de marktconsultatie niet leiden tot uitsluiting van een eventuele aanbesteding. Eventuele kosten voor de deelname aan deze marktconsultatie worden niet vergoed.

Door uw deelname aan deze marktconsultatie stemt u er mee in dat de door u verstrekte informatie door de provincie Utrecht mag worden gebruikt in (de voorbereiding van) de aanbesteding. Door u verstrekte commerciële (cijfermatige) informatie zal door de provincie Utrecht vertrouwelijk worden behandeld.

De provincie Utrecht hecht veel waarde aan een transparant proces. Het niet de bedoeling om deelnemende marktpartijen aan de marktconsultatie te bevoordelen of niet-deelnemende partijen op achterstand te plaatsen. Vanuit dit perspectief zal alle relevante informatie volgend uit de marktconsultatie aan alle potentiële inschrijvers ter beschikking worden gesteld bij publicatie van de aanbesteding dan wel worden toegevoegd aan het aanbestedingsdossier.

3.4 Planning

Datum	Activiteit
28 mei	Verzenden marktconsultatie
9 juni (10.00 uur)	Uiterste datum voor stellen van vragen m.b.t. versterkte informatie
12 juni	Verstrekken van antwoorden op de gestelde vragen en evt. gewijzigde marktconsultatie door de provincie Utrecht
23 juni (10.00 uur)	Uiterste datum voor indienen van de antwoorden
2 en 3 juli	Individuele gesprekken
11 juli	Publicatie definitief verslag van de marktconsultatie

3.5 Vragen en antwoorden n.a.v. de verstrekte informatie

- Er wordt aangegeven dat het systeem onder andere bestaat uit Freeflows, wat wordt hier (specifiek) mee bedoeld?

Een Freeflow is erop gericht om naadloos toegang te verlenen tot meerdere computers en hun beeldschermen. Een Freeflow wordt in de OCC-tafels ingezet om met één USB-toetsenbord en USB-muis meerdere beeldschermen en applicaties (o.a. Genetec) te bedienen.
- Is het de doelstelling dat alle onderdelen van het camera en toegangssysteem (zoals genoemd onder 1.4) worden ondergebracht in het Security Management Systeem van Genetec?

Er is gekozen om zo min mogelijk apparatuur in de reisregie ruimte te plaatsen i.v.m. geluidsoverlast, warmtehuishouding en lucht kwaliteit. De apparatuur is (zoveel mogelijk) in de technische ruimtes (NCTR en QCTR) geplaatst en wordt via een KVM-switch naar de desbetreffende werkplek (tafel) getransporteerd. De KVM's worden gebruikt om de bediening van het toegangssysteem bij OCC mogelijk te maken. De KVM's en Freeflow zijn niet ondergebracht in het toegangssysteem, maar zijn nodig voor de werking van het systeem.
Alle overige, genoemde apparatuur, is ondergebracht in het toegangssysteem.
- Wat zijn de huidige softwareversies van Genetec waar gebruik van wordt gemaakt?

Op dit moment wordt gebruik gemaakt van Genetec 5.11, nog dit jaar vindt de upgrade naar versie 5.12 plaats.
- Zijn er meerdere integraties, behalve de in 1.4 genoemde assets, waarmee de Provincie in de toekomst zou willen uitbreiden binnen Genetec?

Er zijn geen concrete plannen voor uitbreidingen, maar gezien de ontwikkelingen in de markt staan we daar wel voor open.

5. Kun je een indicatie geven van de hoeveelheid assets, zoals genoemd onder 1.4, de uitvraag betreft. Dit is onder andere nodig om een inschatting te maken op vraag 2.2.3

Op dit moment hebben we de volgende aantallen:

240 Camera's;
79 Controllers;
79 Paslezers;
15 Servers, Clients en Archivers;
33 KVM's (point to point);
9 Freeflows;
13 Intercoms;
1 VMS (Genetec).

Een actueel overzicht zal bij de aanbesteding worden versterkt.

6. Kun je iets zeggen over de hoeveelheid storingen die er nu voorkomen?

Een actueel storingsoverzicht zal bij de aanbesteding worden versterkt.

7. Kun je jullie huidige KPI's delen met ons, of anders details van wat jullie verwachten van de Onderhoudspartner?

De huidige KPI-eis is als volgt: De minimale beschikbaarheid per Asset groep moet 99% zijn, en per Configuration Item (CI) 99,5%. Gezien de groei van het areaal zal bij de uitwerking van de eisen de KPI (mogelijk) anders (beschikbaarheid en betrouwbaarheid) uitgevraagd worden.

3.6 Samenvatting van de gevoerde (individuele) gesprekken

De volgende specials en aandachtspunten zijn besproken:

- Noodknop UCC, vanuit de OCC kan de ontruiming worden ingeschakeld zodat de halte UCC wordt ontruimd.
- Noodknop voor opensturen van deuren op de remise
- Terrein brandmeld installatie. Nu nog buiten scope, kan mogelijk worden toegevoegd aan het contract.

BRO heeft vast beheer partijen voor het netwerk, glasvezel en laagspanning installaties.

Vergunningsproces (Opstellen processen door V&G-U; vermelden dat het een derde mag zijn.)
I.v.m. de spoorse omgeving moet de in te dienen vergunningsaanvraag moet worden beoordeeld door een gecertificeerde VGCU, ON hoeft zelf niet gecertificeerd te zijn, maar mag deze kennis uit de markt halen.
Proces vergt tijd en aandacht.

Partij A:

Kan binnen 4 tot 8 uur op locatie zijn
Buiten kantoor tijden neemt een centralist z.s.m. contact op met technici

AI-kennis.
Afhankelijk van de te maken keuzes, zijn de posities vast of mogen we met nieuwe camera-posities pakken?
Betrouwbaarheid dient gewaarborgd te worden.

Overlegstructuur?
SPOC vanuit KeyAccount (Customer Succes Manager)

Advies aan de PU:

Realistische eisen stellen
React, response en repair tijden opnemen
Aanleveren van een Logboek per component, SMA (vanuit Genetec), plaatsingsdatum, firmware
De PU maakt (alleen) gebruik Genetec, advies om een unified Elite partner te contracteren.

Partij B:

Genetec is het hoofdproduct, R&D afdeling aanwezig.
1^e lijns contract met oplostijden (spare parts aanwezig) (minimale supporttijd 2 u (daarna koppel field-engineer en support - engineer) eerste actie remote
Preventief en reactief onderhoud

Mogelijk om een portal in te richten (categoriseren van meldingen) met prio (1, 2 en 3) business

Storing systeem

- Live monitoring Preventief melden (health monitoring)
- Genetec storingsmelding

*** vergunnings-check bij beheertool

Totaal ontzorging m.b.t. storingsmeldingen bij onderaannemers. (SLA met onderaannemers, met scenario's)

Beveiligde VPN-verbinding

Poort openzetten (ECT) handmatig

Evaluatie met klussenlijst (met alle disciplines)

Camera specifiek onderhoud gerelateerd aan ophanging (regen, wind en/of stof)

Degeneratie camerabeeld

MVI (Kwal / prijs) (60/40))

Partij C:

Wat willen jullie nu anders doen => Kimmo KVM over IP maakte het uniek, is nu point to point geworden.

Voorkeur voor contract: Regie- en prestatiecontract (combinatie)

SLA worden vastgesteld, aan de hand van KPI's, met bijbehorende prio's of zone

PRTG-tool als betere monitoring i.p.v. Genetec

Service – coördinator voor hoge prio-klanten

Migratie bestaande gegevens middels .CSV-bestanden

Geen onderaannemers

Wat zijn oplostijden?

4 uur remote response; 8 uur op locatie (voorraad spare-parts)

Advies: Storingsopvolging in een goed proces