

Verslag marktconsultatie

HFM Security Hard Services



Versie	1.0
Datum	27 februari 2025
Status	Definitief
TN kenmerk	TN505344

Inhoudsopgave

1	Marktconsultatie Security Hard Services.....	3
1.1	Introductie	3
1.2	Proces.....	3
1.3	Samenvatting	3

1 Marktconsultatie Security Hard Services

1.1 Introductie

Dit document beschrijft de voortgang en resultaten van de marktconsultatie Security Hard Services van ProRail, kenmerk TN505344. De inhoudelijke uitgangspunten worden in dit verslag niet herhaald, er wordt verwezen naar de gepubliceerde marktconsultatie. De belangrijkste inzichten worden in dit verslag samengevat aan de hand van de vragen uit de marktconsultatie. Het verslag is geanonimiseerd en vertrouwelijke informatie is niet opgenomen.

1.2 Proces

Deze marktconsultatie is gestart met de publicatie op TenderNed op 9 januari 2025 (TN505344). Er zijn 10 vragen gesteld die in een Nota van Inlichtingen op 24 januari 2025 is gepubliceerd. Tot 31 januari 2025 hadden marktpartijen de mogelijkheid om schriftelijk te antwoorden op de vragen gesteld in de marktconsultatie. ProRail heeft van 7 partijen een inhoudelijke reactie ontvangen. Deze partijen hebben aangegeven geïnteresseerd te zijn in de scope.

1.3 Samenvatting

Eis 1	Het is voor ProRail van belang dat uw organisatie ervaring heeft met het leveren van een serviceorganisatie voor het beheer en onderhoud, bestaande uit bouwkundige én elektronische beveiligingsmaatregelen, aan een qua omvang vergelijkbare organisatie als ProRail (> 5.000 medewerkers, 25+ locaties, zie Bijlage 1). Geef aan of uw organisatie in staat is om aan het onderstaande te voldoen.
1.1	Het beschikken over een 24x7 Servicedesk (voor het in ontvangst nemen van storingen en het opstarten van de oplossing van dergelijke storingen). Alle betrokken marktpartijen bieden 24/7 ondersteuning voor het in ontvangst nemen van storingen en het opstarten van de oplossing van dergelijke storingen. De wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven verschilt.
1.2	Het beschikken over een serviceorganisatie bestaande uit monteurs / service-engineers waarmee de af te spreken oplostijden, in het hele land, gerealiseerd kunnen worden; - Prio 1: Totale doorlooptijd: afgerond en opgeleverd: 80% <9 klokuren, 90% <15 klokuren, 99% <23 klokuren; - Prio 2: Totale doorlooptijd: afgerond en opgeleverd: 99% <58 klokuren; - Prio 3: Totale doorlooptijd: afgerond en opgeleverd: 99% <74 klokuren; Conform het soort verstoring (prio 1, 2, 3) dient u zorg te dragen dat deze tijdig verholpen wordt. Daar waar een definitieve oplossing niet tijdig gerealiseerd kan worden kan, in overleg, een oplossing ook bestaan uit een tijdelijke workaround om de beveiligingsrisico's in voldoende mate af te dekken, de functionele werking van de technologie te herstellen of te waarborgen en daarmee binnen de gestelde servicelevels te blijven. Alle betrokken marktpartijen bieden een serviceorganisatie waarbij verschillende oplostijden zijn af te spreken. De prioritering van opvolging voor ondersteuning zijn een gangbare werkwijze.
1.3	Het beheren en onderhouden van bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen verspreid over het hele land. Alle betrokken marktpartijen bieden landelijke dekking voor beheren en onderhouden van bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen.

Eis 2	Het is voor ProRail van belang dat uw organisatie ervaring heeft met het implementeren, beheren en onderhouden van onderstaande systemen inclusief functioneel-, applicatie- en technisch beheer, zoals ze binnen ProRail in gebruik zijn, aan een qua omvang vergelijkbare organisatie als ProRail (> 5.000 medewerkers, 25+ locaties). Geef per systeem aan: • Of uw organisatie in staat is om het systeem te beheren en te onderhouden en het functioneel-, applicatie- en technisch beheer van de genoemde systemen uit te voeren. • Geef hierbij aan indien u onderaannemers zal inschakelen voor specifieke onderdelen. • Eventuele suggesties ten aanzien van eisen die ProRail zou moeten stellen aan marktpartijen voor kwalitatief goed beheer en onderhoud van het systeem.
2.1	• AEOS (Nedap); • Minimaal 400 kaartlezers; De meeste betrokken marktpartijen bieden volledig beheer (functioneel, applicatie, technisch) van systemen, met variaties in hoe ze dat uitvoeren. Een aantal marktpartijen voeren dit zelfstandig uit, zonder externe partners. Er zijn ook marktpartijen die samenwerken met externe partijen voor bouwkundige zaken. Zo zien we ook dat marktpartijen interne capaciteiten combineren met externe partners voor een volledige dienstverlening. De meeste Inschrijvers zijn AEOS gecertificeerd, er zijn verschillen in de mate van interne expertise.
2.2	• VirtuoSIS (Commend); • Minimaal 90 intercoms; Alle betrokken marktpartijen voldoen aan de minimale vereisten voor beheer en onderhoud. De meeste bedrijven voeren preventief, correctief onderhoud en beheer zelf uit, zonder gebruik te maken van onderaannemers.
2.3	• Security Center (Genetec); • Minimaal 200 beveiligingscamera's; Alle betrokken marktpartijen voldoen aan de minimale vereisten voor beheer en onderhoud. De meeste Inschrijvers voeren het onderhoud en beheer volledig zelf uit.
2.4	• Winguard (Advancis); • Minimaal 20 locaties die via het PSIM platform gekoppeld zijn; • In het PSIM platform dienen systemen als toegangscontrole, camerabewaking, intercominstallaties en inbraaksystemen gekoppeld te zijn. De meeste betrokken marktpartijen bieden volledig zelfstandig beheer en onderhoud van systemen. Er zijn ook Inschrijvers die op het gebied van functioneel beheer samenwerken met partners.
2.5	• Galaxy (Honeywell). • Minimaal 20 locaties met een inbraakdetectiesysteem; Net als in voorgaande beantwoording bieden de meeste betrokken marktpartijen zelfstandig beheer en onderhoud. Er zijn ook marktpartijen die op het gebied van functioneel beheer samenwerken met partners.

Eis 3	Het is voor ProRail van belang dat uw organisatie ervaring heeft met Asset management: ten aanzien van de preventieve werkzaamheden in het kader van beheer en onderhoud, werken met een Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en een Meerjarenonderhouds-begroting (MJOB) welke gebaseerd zijn op Condiëtemetingen conform NEN 2767 en een bijbehorende asset management database. In de asset management database moeten zowel de details t.a.v. de bouwkundige als elektronische maatregelen zijn opgenomen.
3.1	Heeft uw organisatie ervaring met bovenstaande?
	De meeste betrokken marktpartijen bieden MJOP/MJOB-diensten aan. Er zijn marktpartijen die duidelijk aangeven ervaring te hebben bij grotere of complexere omgevingen. Er zijn marktpartijen die het dynamische MJOP benadrukken en het voorkomen van onnodige vervangingen.
3.2	Waar volgens uw organisatie ProRail rekening mee moet houden met betrekking tot de eisen en voorwaarden aan een Meerjarenonderhoudsplan (MJOP) en een Meerjarenonderhoudsbegroting (MJOB).
	De meeste betrokken marktpartijen benadrukken het belang van dynamisch beheer en monitoring van systemen. Zo wordt bijvoorbeeld gebruik gemaakt van meetgegevens van verschillende klantinstallaties om betere voorspellingen te doen. Of wordt onderbouwd dat een 0-beurt noodzakelijk is als de huidige assetmanagementdatabase en condities niet (volledig) beschikbaar zijn. We zien wel verschillen in de beantwoording waarbij de één focust op cyber eisen en OTA-systemen, terwijl andere weer vooral kijkt naar softwareversies, firmware, cyber security, en regelgeving.
3.3	Waar volgens uw organisatie ProRail rekening mee moet houden met betrekking tot de eisen aan het onderhoud en beheer van hekwerken, schuifpoorten, speedgates en/of draaikruizen voor locaties verspreid over het land.
	De meeste betrokken marktpartijen richten zich op onderhoudsschema's die variëren afhankelijk van de situatie. Sommige benadrukken de periodieke inspectie, preventief onderhoud en het belang van afstemming en coördinatie over meerdere locaties. Terwijl andere het onderhoud aanpassen op basis van gebruik en stuurinformatie. We zien hierbij verschillen in het combineren van AI en data-analyse voor proactieve monitoring, wat bijdraagt aan het optimaliseren van onderhoudsschema's en het herkennen van trends. Maar ook zien we beantwoording waarbij specifiek de integratie van smart buildings en het gebruik van datasets worden benoemd. Sommige benadrukken veiligheidsnormen en regelgeving als belangrijke componenten van hun onderhoudsaanpak. Daarnaast zien we ook locatie-specifieke omstandigheden en kostenbeheer genoemd worden als relevante factoren. Er wordt ook aandacht besteed aan innovatie, kostenbeheer, budgettering en de duurzaamheid van de systemen.
3.4	Waar volgens uw organisatie ProRail rekening mee moet houden met betrekking tot de eisen aan het onderhoud en beheer van eenpersoonstoegangen en/of doorloopsluizen verspreid over het land.
	Betrokken marktpartijen stellen dat ze preventief onderhoud uitvoeren volgens de specifieke onderhoudsvoorschriften en fabrikantenschema's. Waarbij we verschillen zien in marktpartijen die hun schema's aanpassen op basis van het daadwerkelijke gebruik van systemen, terwijl andere extra onderhoudsbeurten voor kritieke doorgangen noemen. Andere marktpartijen benadrukken regelmatige inspecties, preventief onderhoud, en correctief onderhoud als kernonderdelen van hun aanpak.
Eis 4	Als voorportaal van AEOS wordt gewerkt met YIM (Your Identity Management geleverd door Nsecure). Dit systeem zal gedurende de looptijd van de overeenkomst mogelijk vervangen worden door een leveranciers onafhankelijk autorisatiemanagementsysteem, dat door meerdere marktpartijen kan worden beheerd. Dit zal onderdeel uitmaken van de beoogde opdracht.
4.1	Kunt u uw ervaring met het selecteren en implementeren van een leveranciers onafhankelijk autorisatiemanagementsysteem als voorportaal voor AEOS toelichten?
	Alle betrokken marktpartijen hebben ervaring met de implementatie van een leveranciers onafhankelijk autorisatiemanagementsysteem als voorportaal voor AEOS bij vergelijkbare organisaties en delen inzichten over de complexiteit van de implementatie.

4.2	Zolang YIM nog niet vervangen is, dient uw organisatie echter samen te werken met de leverancier. Welke bezwaren, risico's of kansen ziet u hierbij? Kunt u daarbij aangeven wat u voor een goede samenwerking nodig heeft?
Er is brede steun voor het vervangen van YIM binnen 2 jaar, met de nadruk op het opstellen van een exit-plan. Als aanbeveling wordt voorgesteld om de prijzen contractueel vast te leggen. En er wordt op het risico gewezen bij herinschrijving van Nsecure en de mogelijke impact op hun concurrentiepositie. Verdere aanbevelingen zijn dat er wordt gepleit voor een driepartijenovereenkomst met ProRail als coördinator. En het belang van een DAP wordt benadrukt om afspraken vast te leggen. De transitie moet zorgvuldig worden gecoördineerd, met ProRail als sleutelrolspeler. Een aantal partijen benoemen het realiseren van hergebruik waar mogelijk. De gedetailleerde afspraken over verantwoordelijkheden en samenwerking zijn essentieel voor een succesvolle vervanging van YIM.	