

The background is a low-angle photograph of a historic brick building with multiple towers and clock faces. The sky is blue with scattered white clouds. Numerous colorful confetti pieces (red, yellow, blue, pink, green) are falling from the top of the frame, creating a festive atmosphere.

MARKTCONSULTATIE

TEN BEHOEVE VAN DE AANBESTEDING DIGITALE
SLEUTELKLUIZEN/ELEKTRONISCHE
SLEUTELKASTEN/GEAUTOMATISEERD SLEUTELBEHEER

MARKTCONSULTATIE

Ten behoeve van de aanbesteding digitale sleutelkluisen
/elektronische sleutelkasten/geautomatiseerd sleutelbeheer.



1	INLEIDING	4
1.1	ALGEMEEN	4
1.2	DOELSTELLING MARKTCONSULTATIE	4
1.3	GESPREK N.A.V. INGEDIENDE ANTWOORDEN	4
1.4	ACHTERGRONDINFORMATIE	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
2	DE MARKTCONSULTATIE	7
2.1	UITNODIGING	7
2.2	VRAGEN MARKTCONSULTATIE	7
2.3	PLANNING	8
3	ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN	9
3.1	INFORMATIE-UITWISSELING	9
3.2	NOTULEN	9
3.3	KOSTENVERGOEDING	9
3.4	VOORBEHOUDEN	9
3.5	INTELLECTUEEL EIGENDOM	9
3.6	TAAL	10
3.7	RECHTEN	10
3.8	VERTROUWELIJKHEID	10

1 INLEIDING

1.1 ALGEMEEN

Voor u ligt de leidraad met betrekking tot de marktconsultatie voor digitale sleutelkluizen /elektronische sleutelkasten/geautomatiseerd sleutelbeheer ten behoeve van de gemeente Venlo.

Deze marktverkenning is via TenderNed openbaar kenbaar gemaakt. Belangstellenden krijgen de mogelijkheid om deel te nemen aan deze verkenning. In dit document vindt u informatie over de achtergrond, de doelstelling, openstaande vragen en de administratieve voorwaarden.

1.2 DOELSTELLING MARKTCONSULTATIE

Het doel van deze marktconsultatie is het verkrijgen van inzicht in de mogelijkheden die de markt te bieden heeft op het gebied van digitale sleutelkluizen /elektronische sleutelkasten/geautomatiseerd sleutelbeheer.

Deze marktconsultatie betreft een consultatie met de markt over ideeën en richting. We zijn uitdrukkelijk op zoek naar de dialoog met de markt, naar (praktijk)ervaringen en uw aanvullingen t.b.v. de uit te zetten opdracht. Kortom: de inzet is om een goed beeld te krijgen van wat er 'in de markt gebeurt en te koop is'.

Het betreft een schriftelijke marktverkenning waarbij we u verzoeken om de vragenlijst uit paragraaf 2.2 in te vullen en toe te sturen.

De marktconsultatie dient uitdrukkelijk **niet** om een voorselectie te maken van gegadigden in het kader van mogelijke vervolgtrajecten. Marktpartijen die niet meedoen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitdrukkelijk uitgesloten van deelname aan mogelijke vervolgprocessen, evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van of bevoorrecht in mogelijke vervolgtrajecten. De marktconsultatie is voor alle deelnemers, evenals voor gemeente Venlo, geheel vrijblijvend.

1.3 GESPREK N.A.V. INGEDIENDE ANTWOORDEN

Op basis van de antwoorden op de gestelde vragen kan de gemeente Venlo besluiten om één, enkele of alle marktpartijen die belangstelling hebben getoond uitnodigen voor een gesprek. Tijdens dit gesprek wordt ingegaan op de gestelde vragen. Het initiatief voor het plannen van het gesprek ligt uitsluitend bij gemeente Venlo.

Bij het mogelijke gesprek zullen vanuit de gemeente Venlo minimaal de volgende personen aanwezig zijn:

- Contractmanager;
- Inkoopadviseur.

1.4 ACHTERGRONDINFORMATIE

De gemeente Venlo beschikt over meerdere ambtelijke locaties met uiteenlopende beveiligings- en toegangsvoorzieningen. Veel deuren zijn, naast het geautomatiseerde toegangssysteem, voorzien van cilinders, waardoor er een grote hoeveelheid sleutels in omloop is. Niet iedere medewerker heeft toegang tot alle ruimtes; sleutels worden uitsluitend verstrekt op basis van toegekende autorisaties.

Facility Management beheert deze autorisaties en is verantwoordelijk voor de uitgifte en inname van sleutels. Een deel van de sleutels is permanent toegewezen aan medewerkers op basis van hun functie of rol, terwijl andere sleutels tijdelijk worden uitgegeven voor specifieke werkzaamheden of reserveringen. Voor dit beheer beschikt Facility Management over een voorraad sleutels, inclusief reserves, die momenteel zijn opgeslagen in eenvoudige sleutelkluizen.

Naast gebouwtoegang worden ook dienstfietsen en deelauto's ter beschikking gesteld aan medewerkers. Ook hiervoor is een gecontroleerde uitgifte en inname van sleutels noodzakelijk.

De uitgifte, registratie en controle van sleutels vindt handmatig plaats, waardoor er beperkte zichtbaarheid is op:

- wie welke sleutel in bezit heeft;
- wanneer sleutels zijn uitgegeven of ingeleverd;
- of sleutels tijdig worden teruggebracht;
- of autorisaties aansluiten op functie, rol of reservering.

Voor dit beheerproces is verbetering gewenst, waarbij wij verwachten dat een geautomatiseerd of elektronisch sleutelbeheersysteem een passende oplossing kan bieden. Daarom onderzoekt de gemeente de mogelijkheden voor een geautomatiseerd of elektronisch sleutelbeheersysteem dat meer inzicht, controle en beveiliging biedt rondom het beheer van sleutels en gerelateerde bedrijfsmiddelen.

Daarbij is het van belang dat het systeem kan worden geïntegreerd met de bestaande applicatielandschap van de gemeente. Specifiek zijn wij uitsluitend geïnteresseerd in aanbieders die beschikken over een **aantoonbaar werkende en in de praktijk bewezen koppeling met TOPdesk**, zodat gegevensuitwisseling en beheerprocessen efficiënt en betrouwbaar kunnen worden ondersteund. Een reeds gerealiseerde implementatie bij andere organisaties strekt hierbij tot aanbeveling.

Wij vragen nadrukkelijk dat uitsluitend aanbieders reageren die beschikken over een aantoonbaar werkende en in de praktijk bewezen koppeling met TOPdesk.

AUTORISATIE EN GEBRUIKSSCENARIO'S

Binnen de organisatie bestaan verschillende autorisatieniveaus voor sleutels:

- **Rolgebaseerde autorisaties** (bijv. gebouwbeheer, ICT, beveiliging, facilitaire dienst)
- **Tijdelijke of variabele autorisaties** op basis van reserveringen, zoals voor dienstfietsen of deelauto's

Het sleutelbeheersysteem moet deze vaste en variabele autorisaties kunnen ondersteunen, inclusief volledige logging en rapportage van handelingen. Daarbij is het essentieel dat het systeem voldoet aan de geldende privacywetgeving (AVG) en dat de vastgelegde loggegevens en controleerbare registraties kunnen worden gebruikt ter ondersteuning van interne en externe audits, waaronder de BIO- en BRP-normeringen.

LOCATIESTRUCTUUR

De gemeente voorziet in een opzet waarbij:

- op de hoofdlocatie een centrale geautomatiseerde of elektronische sleutelkuis wordt geplaatst, eventueel aangevuld met kleinere aanvullende sleutelkluizen;
- op de overige ambtelijke locaties één of meerdere geautomatiseerde of elektronische decentrale sleutelkluizen worden geplaatst;
- deze sleutelkluizen onderling kunnen communiceren en centraal beheerd moeten kunnen worden;

2 DE MARKTCONSULTATIE

2.1 UITNODIGING

Deze marktconsultatie wordt via TenderNed voorgelegd aan meerdere marktpartijen. De marktpartijen kunnen vrijblijvend reageren door middel van het vraag- en antwoordformulier uit bijlage 1. Indien de gemeente Venlo behoefte heeft aan een gesprek om dieper in te gaan op de gegeven antwoorden, zal de betreffende partij/zullen de betreffende partijen daar een uitnodiging voor ontvangen.

2.2 VRAGEN MARKTCONSULTATIE

Gemeente Venlo heeft voor deze marktconsultatie de volgende vragen opgesteld voor de schriftelijke marktconsultatie:

Vragen voor marktconsultatie elektronisch sleutelsysteem

Oplossing

1. Kunt u uw oplossing voor elektronisch sleutelbeheer kort beschrijven en aangeven welke onderdelen standaard beschikbaar zijn?

Ervaring

2. Heeft u aantoonbare ervaring met implementaties binnen gemeenten, provincies, veiligheidsregio's of vergelijkbare organisaties met meerdere locaties, inclusief een werkende integratie met TOPdesk? Indien ja, verzoeken wij u hiervan enkele relevante voorbeelden te verstrekken.

Proces en autorisatie

3. Hoe ziet het proces eruit vanaf het aanvragen van een sleutel tot en met de uitgifte en inname van de sleutel?
4. Hoe ondersteunt uw oplossing vaste autorisaties op basis van functie of rol en tijdelijke autorisaties op basis van bijvoorbeeld een reservering van een object?
5. Ondersteunt uw systeem MIFARE DESFire EV1/EV2 en EV3?

TOPdesk

6. Welke mogelijkheden biedt uw oplossing voor integratie met TOPdesk?
7. Waar worden autorisaties in uw oplossing beheerd: in uw systeem, in TOPdesk of in een combinatie van beide?

Centrale aansturing

8. Hoe ondersteunt uw oplossing een centrale hoofdkluis met meerdere decentrale sleutelkluisen die vanuit één omgeving beheerd worden?

Beveiliging en audit

9. Over welke informatiebeveiligingscertificeringen beschikt uw organisatie en/of oplossing (bijvoorbeeld ISO 27001)?

10. Ondersteunt het sleutelbeheersysteem vaste en variabele autorisaties en biedt het volledige logging en rapportage van handelingen conform de AVG?
11. Levert het systeem controleerbare registraties die inzetbaar zijn voor interne en externe audits, waaronder de BIO- en BRP-normeringen?

Continuïteit

11. Hoe waarborgt uw oplossing de continuïteit van sleuteluitgifte en sleutelinname bij netwerkuitval, stroomuitval of andere calamiteiten? Beschrijf daarbij specifiek hoe de oplossing functioneert bij een stroomuitval van minimaal 72 uur.

Schaalbaarheid

12. Hoe eenvoudig kan de oplossing worden uitgebreid met extra locaties, sleutelkluisen en gebruikers gedurende de contractperiode?

Implementatie en kosten

13. Hoe ziet een implementatietraject bij een organisatie van vergelijkbare omvang eruit en welke inspanning verwacht u van de opdrachtgever?
14. Kunt u een kostenindicatie afgeven voor de implementatie, de hard/software en gebruik van het systeem.

Marktontwikkelingen en advies

15. Welke relevante marktontwikkelingen ziet u op het gebied van elektronisch sleutelbeheer?
16. Welke aandachtspunten of adviezen zou u Gemeente Venlo willen meegeven voor een toekomstige aanbesteding van deze oplossing?

2.3 PLANNING

De indicatieve planning voor de marktconsultatie:

Activiteit	Datum
Publiceren marktconsultatiedocument op TenderNed	17 juli 2026
Uiterlijke ontvangst van vragen	17 augustus 2026
Uiterlijk versturen van antwoorden	21 augustus 2026
Deadline indienen van antwoorden op de gestelde vragen	9 september 2026

Tabel 1 Planning

3 ADMINISTRATIEVE VOORWAARDEN

3.1 INFORMATIE-UITWISSELING

De gemeente Venlo hanteert één toegewezen contactpersoon voor alle communicatie gedurende deze marktconsultatie. De contactpersoon zal het proces verzorgen en als enig aanspreekpunt fungeren voor de marktpartijen. Correspondentie in het kader van deze marktconsultatie dient als volgt te geschieden:

Gemeente Venlo	
Bezoekadres	Hanzeplaats 1
Contactpersoon	Luc Kessels Inkoopadviseur +31 6 29 00 08 30 inkoop@venlo.nl
Communicatie	Via TenderNed. <i>Alleen ingeval van een storing bij TenderNed kan contact op worden genomen met de contactpersoon</i>

Tabel 2 Contactgegevens

3.2 NOTULEN

Van de ingediende antwoorden en eventuele gesprekken worden notulen gemaakt. Deze notulen worden vertrouwelijk gedocumenteerd en zijn alleen voor intern gebruik. Daarnaast worden de notulen gebruikt voor het verder vormgeven van de eventuele aanbesteding.

3.3 KOSTENVERGOEDING

De deelnemende marktpartijen kunnen geen aanspraak maken op enige vergoeding voor de gemaakte kosten vanwege deelname aan de marktverkenning.

3.4 VOORBEHOUDEN

Deze leidraad is samengesteld in het kader van de marktverkenning en kan niet worden beschouwd als een uitnodiging om in te schrijven op een aanbesteding. De gemeente Venlo behoudt zich het recht om de planning aan te passen en/of de marktconsultatie tijdelijk stil te leggen dan wel definitief te staken. Door deelname aan deze marktconsultatie (i.c. het indienen van het antwoordformulier) verklaart iedere deelnemende marktpartij zich akkoord met de administratieve voorwaarden zoals in deze leidraad opgenomen.

3.5 INTELLECTUEEL EIGENDOM

Alle informatie die marktpartijen in het kader van deze marktconsultatie verstrekken, mag door Venlo zonder beperkingen worden gebruikt als input voor een mogelijke aanbesteding (in een vorm die niet herleidbaar is tot de marktpartijen en op een manier waardoor de eerlijke mededinging niet wordt geschaad).

3.6 TAAL

De voertaal tijdens de marktconsultatie is Nederlands.

3.7 RECHTEN

Er kan geen enkel recht worden ontleend aan de informatie die wordt verstrekt in de context van deze marktconsultatie. De schriftelijke vragenronde moet gezien worden, als mogelijke input voor de toekomstige wijze van aanbesteden.

3.8 VERTROUWELIJKHEID

De antwoorden op de gestelde vragen en eventuele aanvullende vragen van marktpartijen worden vertrouwelijk behandeld. Gegeven antwoorden worden onder geen beding gedeeld met andere marktpartijen, behoudens het gestelde in paragraaf 3.5. Deze consultatie is enkel bedoeld om een mogelijke aanbesteding goed en met kansen voor iedere potentiële marktpartij te maken.