

# Marktverkenningdocument

## “Beheersystematiek fietsenstalling Oost gemeente Utrecht”

Kenmerk 1100029059

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding .....</b>	<b>3</b>
1.1. Deelnemende partijen.....	3
1.2. Doel van de marktconsultatie .....	3
1.3. Gebruiksdoel .....	4
<b>2. Marktconsultatie .....</b>	<b>7</b>
2.1. Procedure .....	7
2.2. Informatieronde.....	7
2.3. Inleverdatum .....	7
2.4. Toelichtend gesprek .....	8
2.5. Planning .....	8
2.6. Vervolg .....	8
<b>3. De marktverkenning.....</b>	<b>10</b>
3.1. Vraag en antwoordenlijst .....	10

## Bijlagen (los bijgevoegd):

1. Beschrijving van fietsenstalling Oost
2. Gebruikersprocessen fietsenstalling Oost
3. Gebruiksgegevens fietsenstalling Jaarbeursplein
4. HBF
5. DO 1 – functioneel esthetisch ontwerp stalling Oost d.d. 130515

# 1. Inleiding

De omvang van de fietsparkeer opgave in grote steden brengt met zich mee dat rondom stations zeer grote fietsenstallingen gebouwd worden. Het beheren van dergelijke grote fietsenstallingen wordt steeds complexer door onder andere de inpassing van nieuwe, digitale technieken om de kwaliteit van het stallen te verhogen. Dit vraagt steeds meer innovatieve oplossingen van gemeentes en marktpartijen om een dergelijk grote stalling enerzijds exploiteerbaar te houden en anderzijds om deze voor de klant zo aantrekkelijk mogelijk te maken.

Fietsenstalling Oost in Utrecht wordt de grootste fietsenstalling ter wereld met een capaciteit van circa 12.500 plaatsen. De omvang van de fietsenstalling, de vele in-/uitgangen alsook de aanwezigheid van een doorgaand fietspad dat door de stalling heen loopt, maakt dat deze fietsenstalling een uitdagende opgave kent om het beheer en de toegangscontrole goed vorm te geven. In bijlage 1 en 5 zijn beschrijvingen opgenomen van de stalling.

## 1.1. Deelnemende partijen

Gemeente Utrecht, NS en ProRail, hierna te noemen '*de deelnemende partijen*', zijn de drie partijen die samen de marktconsultatie uitvoeren. Qua rolverdeling is het uitgangspunt dat het een gezamenlijke verantwoordelijkheid betreft van de deelnemende partijen om een sluitende exploitatie te organiseren voor de stalling Oost. Gemeente Utrecht is namens de deelnemende partijen penvoerder gedurende deze marktconsultatie.

## 1.2. Doel van de marktconsultatie

De deelnemende partijen willen graag marktpartijen betrekken bij het denkproces om te komen tot een beheersystematiek voor fietsenstalling Oost: een beheersysteem dat voorkomt dat iemand die bij het stallen van zijn fiets op enig moment moet betalen, zijn fiets zonder te betalen de stalling uit krijgt.

Het doel van de marktconsultatie is:

- ➔ *inzicht krijgen in de huidige (on)mogelijkheden in de markt met betrekking tot de ontwikkeling van een sluitende beheersystematiek voor fietsenstalling Oost. De beheersystematiek verhoogt het stallings- en betaalgemak en houdt daarbij de integrale beheerskosten zo laag mogelijk.*

Het resultaat van de marktconsultatie zou moeten zijn dat een overzicht wordt opgesteld van de aangeboden oplossingen. Dit overzicht moet vertrouwen geven in de concrete toepasbaarheid van de oplossing en vertrouwen geven in het vermogen van de aanbiedende partij(en) om de oplossing samen met de deelnemende partijen in de praktijk te implementeren. Bij voldoende vertrouwen in de mogelijke oplossingen én in de aanbiedende marktpartij(en) kan onder meer besloten worden de uitvraag (Europees) aan te besteden of een adviestraject in gang te zetten.

De deelnemende partijen benadrukken dat deze marktconsultatie niet direct tot doel heeft concrete partners te selecteren voor een opdracht. Het is daarom niet de bedoeling dat u zich aanmeldt voor een opdracht of daarvoor een offerte indient. Voor zover nodig wijzen wij u er op dat uw deelname aan deze marktconsultatie op geen enkele wijze positieve of negatieve invloed zal hebben op uw mogelijkheid tot deelname aan de mogelijk voorgenomen aanbesteding.

Partijen kunnen geen enkel recht aan deze marktconsultatie ontlelen. Benadrukt wordt dat alle informatie die verkregen wordt uit deze marktconsultatie, dan wel uit het toelichtende gesprek, conform het vertrouwensbeginsel en de eisen van eerlijke mededinging, door de deelnemende partijen, vertrouwelijk behandeld wordt. Uw reactie op deze marktconsultatie zal uitsluitend gebruikt worden om te komen tot een uitvraag in het kader van een aanbestedingsprocedure, dan wel een adviestraject in gang te zetten. Het intellectueel eigendom blijft berusten bij de rechthebbenden.

### 1.3. Gebruiksdoel

De deelnemende partijen zijn op zoek naar een beheersysteem voor fietsenstalling Oost dat in ieder geval de volgende functionaliteiten biedt:

- *identificeren* (bijv. fiets, persoon, rek, object)
- *registeren* (van de parkeertijd)
- *verwijzen* (verwijzen naar vrije plaatsen)
- *vindbaarheid* (het eenvoudig terug vinden van je fiets)
- *betalen* (per tijdseenheid, met mogelijkheid voor verschillende tarieven)
- *opslag en analyse data* (m.b.v. managementtool)

- ➔ *In de fietsenstalling zal een HBF2.0 systeem worden geïnstalleerd (zie bijlage 4). Dit systeem ondervangt een deel van de bovenstaande genoemde functionaliteiten. Uw oplossing mag specifiek ingaan op de koppeling tussen het bestaande HBF2.0 systeem in fietsenstalling Oost, maar u mag ook een beheersysteem aanbieden waarin een eigen systematiek voor de functionaliteiten is geïntegreerd.*
- ➔ *Het NSX systeem is de klantendatabase van NS die gebruik wordt als backoffice voor betalen. Uw oplossing moet hiermee kunnen communiceren. In deze marktconsultatie worden nu daarvoor nieuwe/ andere oplossingen gevraagd dan de oplossing in Utrecht Jaarbeursplein (die uitgaat van in en uitcheck controle en betaling bij de ingang). Een eventuele totaal oplossing daarvoor die tevens de HBF functie in zich houdt wordt daarbij niet op voorhand uitgesloten maar is niet de primaire vraag.*

#### Probleemanalyse

De deelnemende partijen zien drie hoofdgroepen aan type oplossingen. Elk van deze oplossingen lijkt zijn specifieke problemen te hebben die de deelnemende partijen graag opgelost zien:

- *Plaatsgebonden*  
O.a. foutmarge in registratie met risico op fouten in betaling, hoge kosten vanwege het aanbrengen en inpassen van hardware op rekken, vakken of in de stallingsruimte, betaling onduidelijk voor gebruiker.
- *Fietsgebonden*  
O.a. aantasting van de privacy, registratie vooraf is onbekend en niet geregistreerde fietsen zorgen voor opstopping, kosten vanwege het aantal aan te brengen markeringsobjecten op de fiets.
- *Persoonsgebonden*  
O.a. aantasting van de privacy, foutmarge in identificatie, registratie vooraf is onbekend en niet geregistreerde personen zorgen voor opstopping.

De genoemde problemen zijn afhankelijk van de keuze voor beheersystematiek en het gedrag van de fietser. Indien u andere problemen voorziet waar de deelnemende partijen rekening mee dienen te houden, dan wordt het gewaardeerd als u dat in uw reactie opneemt in plaats van alleen de bovengenoemde aspecten in overweging

te nemen.

#### Randvoorwaarden aan de functionaliteit c.q. oplossing

Naast deze algemene functionaliteiten worden meer specifiek de volgende randvoorwaarden gesteld:

- *Sluitend*  
De stalling kent meerdere in- en uitgangen en meerdere verdiepingen, alsmede een doorgaand fietspad door de stalling. Het systeem is sluitend voor alle in- en uitgangen voor de gehele stalling.
- *Gebruiksvriendelijk, slim en snel (hassle-free)*  
Met name bij grote stallingen is de doorstroming binnen de stalling kwetsbaar. Het betalingssysteem mag geen ongewenst oponthoud veroorzaken voor de staller en doorgaande fietser, omdat dat een belangrijke reden kan zijn om de stalling of fietsroute niet te gebruiken. Een nieuwe manier van betalen en voor de gebruiker hassle-free is daarvoor een vereiste. Onder hassle-free wordt verstaan: probleemloos, eenvoudig en logisch, zonder gedoe, irritatie of omwegen.
- *Fouttolerantie*  
Systeem gebonden onder de 1%. Gebruikersfouten onder de 5%
- *Verbinding maken met andere ICT systemen*
  - Het systeem moet data kunnen aanbieden conform open data standaard
  - Het beheersysteem moet in alle gevallen kunnen communiceren met het NSX systeem.
- *Kostenefficiënt*  
De kosten zijn geraamd op € 150,- per stallingsplek (rek als ook vrije plaats in vak). Dat is inclusief de kosten voor de bestaande systemen en additionele beheerkosten. Beoogd wordt om een zo kostenefficiënt mogelijke oplossing te voorzien.
- *Combinatie van gratis en betalen*  
Om de grote aantallen fietsen beheersbaar te houden en het stallen van fietsen in een fietsenstalling aantrekkelijk te maken, mogen gebruikers op dit moment de eerste 24 uur gratis de fiets stallen. Daarna wordt een vergoeding gevraagd. Het moet daarmee mogelijk zijn om een tariefdifferentiatie te maken naar gestalde tijdsperiode.
- *Andere mogelijkheid van tariefdifferentiatie*  
Het moet mogelijk zijn om een differentiatie te kunnen maken tussen enerzijds het soort fiets (gewone fiets, een bakfiets, tandem, etc.) en anderzijds tussen de verschillende soorten "kaartjes" (gratis kortparkeren, abonnement, contact betaling, op rekening, mobiel, geheel automatisch etc.), alsook naar gestalde tijdsperiode zoals hierboven genoemd. Daarnaast is de fietsenstalling uitgesloten voor brommers c.q. scooters.
- *Toekomstgericht*  
Het moet mogelijk zijn dat het tarief gemakkelijk aan te passen is aan toekomstige (politieke) wijzigingen over betaald stallen van de fiets.
- *Fietsenrekken/-vakken*  
Oplossing moet passend zijn voor alle in NL aangeboden rekken alsook toepasbaar zijn voor vakken (plaatsen voor o.a. buitenmodelfietsen).

- *Zonering*

Zonering in oplossingen is mogelijk. U dient echter wel een totaal pakket voor de gehele stalling aan te bieden.

## 2. Marktconsultatie

Dit hoofdstuk beschrijft de procedure van de marktconsultatie.

### 2.1. Procedure

Dit marktconsultatiedocument is op 16 november 2015 gepubliceerd op [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

Als u besluit te reageren op de marktconsultatie gelden de volgende voorwaarden:

- Dit document is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u dit zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar te maken aan de contactpersoon van deze marktconsultatie : mevrouw S. de Waart  
telefoon : 06- 5568 66 62  
Email : TenderNed
- Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden in dit document zitten, kan dit de deelnemende partijen niet worden aangerekend.
- Voor het verstrekken van de informatie worden geen kosten vergoed.
- De door u verstrekte documenten worden na afloop niet geretourneerd.
- U wordt gevraagd, indien u op een bepaalde vraag geen antwoord wenst te geven, indien mogelijk , aan te geven waarom u hier geen antwoord op geeft.
- U gaat ermee akkoord dat deze marktconsultatie gebruikt wordt om informatie in te winnen uit de markt welke de deelnemende partijen inzicht geeft hoe een eventuele aanbesteding ingestoken kan worden.
- De deelnemende partijen garanderen de vertrouwelijkheid van uw gegevens en zullen deze gegevens niet openbaar maken. Echter, informatie kan gebruikt worden in mogelijke aanbestedingsdocumenten (zie ook paragraaf 2.6).

### 2.2. Informatieronde

Partijen worden in de gelegenheid gesteld vragen en/of opmerkingen over het marktverkenningdocument te maken. Daartoe is in een schriftelijke informatieronde voorzien.

Vragen over het marktverkenningdocument kunnen gesteld worden middels TenderNed. Vragen die op een andere manier worden ingediend, worden niet beantwoord.

Let op: het is de bedoeling dat de vragen per onderdeel, of gerelateerd aan een vraag in de vragenlijst worden gesteld. Het is niet de bedoeling dat er een bijlage met losse vragen wordt gekoppeld.

De vragen en de daarop gegeven antwoorden (de zogenoemde Nota van Inlichtingen) worden geanonimiseerd en via TenderNed beschikbaar gesteld. Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van dit Marktverkenningdocument.

### 2.3. Inleverdatum

Uw reactie op deze marktconsultatie dient u uiterlijk voor de in paragraaf 2.5 genoemde datum en tijd in het bezit te zijn van gemeente Utrecht.

Nadere voorwaarden zijn:

- U wordt verzocht uw antwoorden evenals uw oplossing conform het format zoals opgenomen op TenderNed aan te leveren.
- U wordt verzocht uw reactie beknopt (maximaal 10 pagina's) te houden, zonder dat de kwaliteit van uw advies hieronder lijdt.
- Uw reactie is gesteld in de Nederlandse en/of Engelse taal.

U moet uw reactie digitaal aanleveren via TenderNed.

## 2.4. Toelichtend gesprek

Onderdeel van deze marktconsultatie is een toelichtend gesprek. Een aantal van de marktpartijen die hebben ingeschreven op de marktconsultatie wordt uitgenodigd om haar reactie op de vragen in een gesprek nader toe te lichten. Deze gesprekken zullen plaatsvinden op de in de planning genoemde datum.

Van de uitgenodigde marktpartijen wordt een toelichting op uw antwoorden gevraagd in de vorm van een presentatie. Deze mag maximaal 30 minuten duren en vindt plaats op het Stads kantoor van de gemeente Utrecht. Aansluitend is er gelegenheid voor het stellen van aanvullende verduidelijkende vragen.

Bij dit gesprek zullen vertegenwoordigers van ProRail, NS en gemeente Utrecht aanwezig zijn.

## 2.5. Planning

De planning van onderhavige procedure ziet er als volgt uit:

Actie	Data
– Publiceren marktconsultatiedocument	17 november 2015
– Indienen vragen door geconsulteerde	23 november 2015
– Publiceren Nota van Inlichtingen	30 november 2015
– Indienen reactie door geconsulteerde	14 december 2015 voor 12.00
– Toelichtend gesprek met marktpartijen	14 januari 2016
– Geanonimiseerde terugkoppeling resultaten op hoofdlijnen	20 februari 2016

Aan deze planning kunnen geen rechten worden ontleend.

## 2.6. Vervolg

De door u, voor de gestelde datum van binnenkomst, ingezonden beantwoording van de vragen in het marktverkenningdocument zal door een samengesteld team van personen uit de deelnemende partijen worden gelezen. De antwoorden worden niet gescoord. Er zal dus ook geen waardeoordeel over de ingediende antwoorden worden uitgesproken.

Alle informatie die u indient zal vertrouwelijk behandeld worden. Met het insturen van een reactie op deze marktconsultatie gaat u ermee akkoord dat deze marktconsultatie gebruikt wordt om informatie in te winnen uit de markt, om voor de deelnemende partijen te verduidelijken hoe haar inkooptraject ingestoken dient te worden. De antwoorden zullen gebundeld worden en anoniem verwerkt worden in een verslag. Hieruit volgt een beeld over de mogelijke beheersystemen van een fietsenstalling.

Het verslag zal na afloop van de marktconsultatie ter beschikking worden gesteld aan alle inschrijvers op de



marktconsultatie. Financiële gegevens zullen niet prijsgegeven worden. Indien tot een aanbesteding wordt overgegaan, zal deze bekend gemaakt worden via [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

### 3. De marktverkenning

De deelnemende partijen willen aan de hand van de volgende vragen en de daarop door u verstrekte antwoorden een beeld vormen van de mogelijkheden met betrekking tot een beheersystematiek voor fietsenstalling Oost.

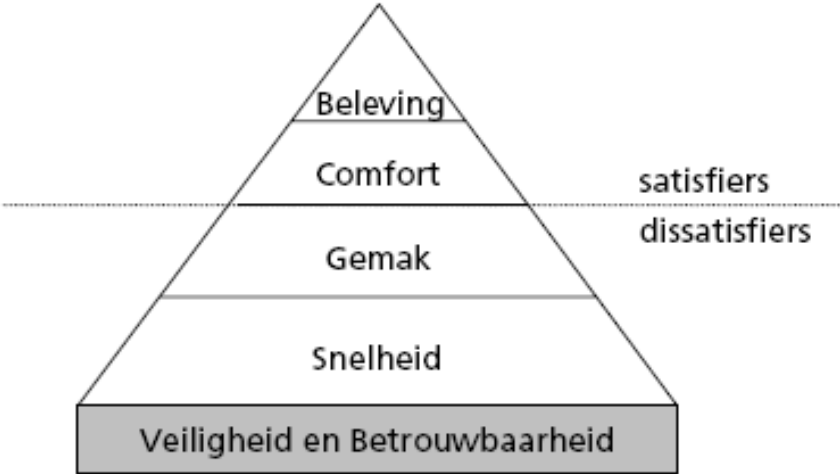
#### 3.1 Vraag en antwoordenlijst

<b>Algemeen</b>	
<i>Vraag 1</i>	Welke concrete oplossing heeft u voor de gevraagde functionaliteiten?  U gaat daarbij in op de in bijlage 2 geschetste gebruikersprocessen en beschrijft per processtap hoe uw systeem opereert uitgaande van de functionaliteiten Identificeren, Registeren en Betalen. En, als niet gekoppeld wordt met HBF 2.0, ook verwijzen.
<i>Vraag 2</i>	Waaruit blijkt dat uw oplossing succesvol is (wanneer reeds gerealiseerd)? En waarom denkt u dat uw oplossing succesvol kan zijn voor deze fietsenstalling?
<i>Vraag 3</i>	Wat is de voorbereidingstijd, productietijd en installatietijd van de door u voorgestelde oplossing? Indien er nog andere kritische tijdspaden zijn, kunt u deze hierbij aangeven?
<i>Vraag 4</i>	Wat zijn de globale kosten die gemoeid zijn met:  1) de investering (turn key)? 2) de correctieve en preventieve onderhoudskosten en beheerkosten?
<i>Vraag 5</i>	Op welke locaties / omgevingen / markten zijn componenten van uw oplossing reeds geïmplementeerd en waar? En kunt u ervaringscijfers geven van betrouwbaarheid en beschikbaarheid? Hoe schat u de betrouwbaarheid van uw complete oplossing in?
<i>Vraag 6</i>	Welke aanvullende functionaliteiten voorziet u die van meerwaarde kunnen zijn?
<i>Vraag 7</i>	Wat moet de toezichthouder (nog) doen om het systeem goed te laten functioneren?

<b>Ontwerp</b>	Bouwkundig / architectuur / zichtlijnen etc.
<i>Vraag 1</i>	Welke invloed heeft uw oplossing op de architectuur en de inrichting van de stalling? En als er invloed is wat moet er dan gebeuren in de stalling om uw oplossing te implementeren?

<b>Techniek</b>	ICT / Elektronica / Identificatie methoden
<i>Vraag 1</i>	Is uw oplossing gebaseerd op toepassing van HBF 2.0 van Prorail en/of is uw oplossing gebaseerd op een koppeling met NSX van NS.
<i>Vraag 2</i>	Aan welke technische/omgevingsvoorwaarden (zoals bekabeling, netwerkdekking e.d.) moet

	worden voldaan om het door u voorgestelde concept te laten werken?
<i>Vraag 3</i>	Welke managementinformatie levert uw oplossing? Denk o.a. aan bezetting, stallingsduur, frequentie, piektijden, omzet, storingen, foutmeldingen, servicetijden.  Hoe zorgt u ervoor dat uw ruwe data als open data beschikbaar komen?
<i>Vraag 4</i>	Hoe borgt u de privacy van: 1) gebruikers (parkeerders) 2) van het transit fietsverkeer?
<i>Vraag 5</i>	Hoe betaalt de gebruiker voor het gebruik? Zie bijlage 2 met gebruikersprocessen

<b><i>Gedrag</i></b>	<p>Hieronder het schema van NS voor randvoorwaarden aan reizigers omgeving. Reizigers voelen zich prettiger als aan meer randvoorwaarden wordt voldaan. Flow management werkt alleen als gebruikers zich prettig voelen.</p>  <p>Zie NSR MOA: Naar een standaard belevingsinstrument (Hagen e.a.)</p>
<i>Vraag 1</i>	<p>Hoe draagt uw oplossing bij aan alle 5 randvoorwaarden in de figuur hierboven?</p> <p>Hoe zorgt u ervoor dat de flow van gebruikers (constant én in piekmomenten) ongehinderd door kan?</p>
<i>Vraag 2</i>	Hoe zorgt u ervoor dat het voor de gebruiker geen extra tijd kost, t.o.v. van het gratis stallen van de fiets in fietsenrekken in de buitenruimte?
<i>Vraag 3</i>	Welke handelingen moet de gebruiker verrichten in het hele stallingsproces?
<i>Vraag 4</i>	<p>Hoe wordt ongewenst gedrag voorkomen zoals:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) "wildstallen" op straat</li> <li>2) niet betalen</li> <li>3) buiten de rekken plaatsen</li> <li>4) vandalisme</li> </ol>