



Offerte voor	Strategisch Meldkamer Beraad
Titel	Expertteam Pandemie Maatregelen Control Rooms - ETPMC
Referentie	Offertenummer: 955857
Datum	4 mei 2020
Contact TNO	(10)(2e) T: (10)(2e) (10)(2e) M: (10)(2e) @tno.nl

INHOUDSOPGAVE

- 1 INTRODUCTIE
- 2 DE AANBIEDING
 - 2.1 UITKOMST
 - 2.2 AANPAK
 - 2.3 PLANNING
 - 2.4 VOORTGANGSRAPPORTAGES
 - 2.5 RANDVOORWAARDEN
- 3 PRIJS
- 4 PRIJSCONDITIONES
 - 4.1 PLANNING
 - 4.2 FACTURERING
- 5 OPDRACHTVOORWAARDEN
- 6 WIJZIGINGEN
- 7 GELDIGHEIDSTERMIJN
- 8 CONTACTPERSONEN
- 9 ACCEPTATIE OFFERTE

1 Introductie

Als gevolg van de Corona-crisis leven we inmiddels een aantal weken op enige afstand van elkaar. Daar waar mogelijk wordt thuis gewerkt. Het is rustiger op straat, in de openbare ruimte, in de lucht en op het water. Als je een cruciaal beroep uitoefent, heb je veelal niet die keuze om thuis te werken. Maatregelen om cruciale beroepen binnen de "anderhalve metersamenleving" toch tot uitvoering te laten komen zijn dus noodzakelijk. Zo ook voor operationele centra. Techniek is daarin een belangrijk onderdeel. Hoe mensen omgaan met genomen maatregelen zoals bijvoorbeeld social distancing nog meer. Hoe kan je relatief veilig afstand houden van collega's? En hoe richt je een meldkamer dan in? Hoe spreek je elkaar aan op niet toelaatbaar gedrag? Maar is de anderhalve meter afstand wel maakbaar is? Gaat het over afstand houden tot elkaar, of zijn er andere oplossingen denkbaar? Hoe verhoudt afstand houden zich tot hygiëne en bescherming? En wat betekent dit voor de toekomst nu we weten dat afstand houden tot elkaar een voor de hand liggende eerste maatregel is? Want samenwerken vanuit meerdere locaties of op grotere afstand van elkaar doet hoe dan ook afbreuk aan de effectiviteit daarvan. Daarom zit je immers bij elkaar in één ruimte.

Bovenstaande vragen zullen door vele partijen de komende tijd op evenzoveel manieren worden beantwoord. Ieder voor zich. Terwijl de antwoorden en reeds opgedane ervaringen voor alle partijen onderling bruikbaar zijn. Juist in deze crisisperiode is de noodzaak gebleken om de cruciale functies in stand te houden en gelijktijdig de veiligheid van de medewerker te waarborgen. Duidelijke en eenduidige regels en richtlijnen leiden tot relatieve rust op de werkvloer en bij het management.

Belangrijk is om voor de cruciale beroepen die worden uitgevoerd in control rooms, meldkamers en toezichtcentrales samen middelen, manieren en maatregelen te bedenken. Voor de korte termijn, maar ook voor de lange termijn; voor de volgende keer dat opgeroepen wordt om afstand van elkaar te houden.

2 De Aanbieding

2.1 Uitkomst

Om bovenstaande vragen op een coherente manier te kunnen beantwoorden en de transitie naar een meldkamer in de anderhalve metersamenleving te kunnen faciliteren stelt TNO voor om te ondersteunen bij het beantwoorden van de volgende hoofdvraag:

Wat betekent de anderhalve-meter-samenleving voor de samenwerking in en inrichting van control rooms, meldkamers en toezichtcentrales?

2.2 Aanpak

TNO stelt voor een expertteam samen te stellen dat zich buigt over bovenstaand vraagstuk.

Dit team komt in samenspraak met vertegenwoordigers van verschillende cruciale beroepen en marktpartijen tot (landelijke) regels en richtlijnen voor de toegang tot-, de samenwerken in- en de inrichting van control rooms, meldkamers en toezichtcentrales.

Expert team

Het TNO expertteam zal daarom het vraagstuk vanuit verschillende invalhoeken aanvliegen. Vooral nog wordt gedacht aan betrokkenheid van een multidisciplinair team waaronder een microbioloog, een gedragswetenschapper, een ethicus, een ergonomoom, een (werktuig)bouwkundige, een organisatie-adviseur en een technisch adviseur. TNO zal ook als aanjager van dit initiatief optreden en daar waar nodig ondersteuning leveren.

Het lijkt goed om ook specialisten uit het bedrijfsleven te raadplegen. Denk aan bijvoorbeeld een meubelleverancier die kan adviseren over de maakbaarheid (en kosten) van een eventuele oplossing. Of een leverancier van een sensor waarmee koorts op afstand kan worden gemeten of een binnenhuisarchitect die eventuele maatregelen kan visualiseren of materialiseren. Wie zal worden betrokken zal sterk afhangen van de kandidaat maatregelen en zal dus op een later moment worden bepaald.

Stakeholders

Voor de stakeholders wordt een beroep worden gedaan op het netwerk van TNO. Daarbij valt te denken aan vertegenwoordigers van de Landelijke Meldkamer Samenwerking, de energiesector, het openbaar vervoer, de verkeerscentrales, de (lucht)havens, de telecomsector en bijvoorbeeld het bankwezen. De LMS en de spoorsector hebben inmiddels hun belangstelling uitgesproken.

De uitkomsten van dit onderzoek zullen hoe dan ook breed worden gedeeld. De mate waarin deze moeten worden opgevolgd zal elke sector voor zichzelf moeten bepalen. Er wordt daarom voor de stakeholders onderscheid gemaakt tussen gebruikers en beleidsmedewerkers / beslissers.

De aanpak is tweeledig: één voor de korte termijn en één voor de (middel)lange termijn.

Allereerst wordt een zogenaamde challenge georganiseerd, waarbij het expert team in een week antwoord geeft op de hoofdvraag. Met een kick off op de eerste dag en de presentatie van de resultaten op de vijfde dag. Voordeel van deze aanpak is dat de eerste resultaten dan mogelijk al in de maand mei gedeeld kunnen worden.

In deze week worden in ieder geval de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Quick scan van literatuur en nu reeds bekende maatregelen en de effecten daarvan onder andere op basis van interviews met vertegenwoordigers van de verschillende stakeholders;
- Sessies van het expertteam om te komen tot een goed begrip van het vraagstuk, een lijst met kandidaat maatregelen en een eerste scoring daarvan;
- Sessies met gebruikersvertegenwoordigers om de bevindingen van het expertteam te delen, te toetsen en feedback te ontvangen voor verbetering en/of aanvulling;
- Sessie(s) en/of gesprekken met marktpartijen voor advies en een beeld van de maakbaarheid en kosten van een eventuele maatregel;
- Sessie(s) met het beleidsmedewerkers en/of beslissers om de (tussen)resultaten te bespreken en de omgang daarmee te bepalen;
- Maken van presentatiemateriaal: een visualisatie van de regels en richtlijnen.

In de week volgend op de challenge worden nog de laatste details verwerkt in het presentatiemateriaal.

Kandidaat maatregelen zullen worden beoordeeld / gescoord op o.a.

- veiligheid (effectiviteit);
- comfort;
- effect op de interactie;
- maakbaarheid;
- kosten (efficiëntie).

Voor de (middel)lange termijn blijft het expertteam beschikbaar voor advies en het desgewenst voor een stakeholder op maat maken van een te implementeren maatregel. Het expertteam wordt in stand gehouden om de regels en richtlijnen blijvend te evalueren en daar waar nodig aan te passen aan nieuwe inzichten of veranderde omstandigheden.

2.3 Planning

Omdat veel partijen zich nu reeds buigen over dit vraagstuk is een snelle start noodzakelijk. Na 20 mei verandert mogelijk het speelveld weer. Het is daarom zaak om nog in de maand mei tot een concreet resultaat te komen. Laaghangend fruit zal zo snel als mogelijk worden gedeeld. In de maanden juni tot en met december 2020 zal het expert team in stand worden gehouden voor advies en onderhoud van de geformuleerde regels en richtlijnen.

2.4 Voortgangsrapportages

Gedurende de looptijd wordt tenminste eenmaal per maand overlegd met de opdrachtgever, het Landelijke Meldkamer Beraad. Wie daarbij optreedt als aanspreekpunt wordt bij aanvang van de opdracht bepaald.

2.5 Randvoorwaarden

Wanneer informatie verstrekt moet worden van derden zal TNO dit verzoek bij de opdrachtgever neerleggen en is het de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever deze informatie te achterhalen

Alle gegevens die tijdens dit traject door TNO worden verzameld, zullen vertrouwelijk worden behandeld en alleen voor het uitvoeren van de werkzaamheden worden gebruikt. Gegevens worden bewaard tot een jaar na uiterste einddatum project. Daarna worden de gegevens overgedragen aan de opdrachtgever, dan wel vernietigd.

Bij het verstrekken van de resultaten van het TNO onderzoek aan derden door de opdrachtgever, kan dat alleen in zijn geheel. Het is niet toegestaan delen uit deze resultaten los te verstrekken.

Indien ten gevolge van niet aan TNO verwijtbare oorzaken moet worden afgeweken van het geplande schema, zullen de daaraan verbonden extra kosten aan de opdrachtgever worden doorberekend.

3 Prijs

Voor de uitvoering zal het design-to-budget principe worden gehanteerd: voor de samenstelling van de teams, de reikwijdte van het onderzoek en de detaillering van de resulterende regels en richtlijnen.

Voor de inzet van het TNO expertteam en de ondersteuning daarvan wordt voor de challenge uitgegaan van een inzet van circa 40 mandagen. Voor de instandhouding van het TNO expertteam wordt daarnaast uitgegaan van een inzet van nog eens 30 mandagen (uitgaande van één bijeenkomst per twee weken van het expert team tot en met december 2020).

De prijs van de werkzaamheden bedraagt daarmee naar schatting EUR (10)(1c) = exclusief BTW en prijspeil 2020.

De voornoemde prijs is inclusief de door TNO gemaakte reis- en verblijfkosten, materiële en outillage kosten.

De definitieve prijs zal worden bepaald op basis van nacalculatie. De bestede uren, alsmede de overige voor dit project gemaakte onkosten, zoals reis- en verblijfkosten en dergelijke, zullen daarbij in rekening worden gebracht.

Het voornoemde totaalbedrag is een maximum. Dit maximum zal niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever worden overschreden. Mochten vragen van individuele stakeholders niet kunnen worden beantwoord binnen de mogelijkheden van het beschikbaar gestelde budget, dan zal met de betreffende stakeholder in contact worden getreden over de omgang met de gestelde vragen en de eventuele financiering van beantwoording hiervan.

Van de stakeholders en de marktpartijen zal een bijdrage in-kind worden gevraagd. Eventueel geraadpleegde marktpartijen zullen in ruil daarvoor met naam en toenaam worden genoemd in de rapportages en presentaties.

4 Prijscondities

4.1 Planning

De prijs is gebaseerd op de planning zoals genoemd in paragraaf 2.3.

De gevolgen van de maatregelen die wereldwijd en in Nederland noodzakelijk zijn in het kader van de Corona-pandemie zijn ingrijpend. Ook TNO en haar medewerkers hebben daarmee te maken, in de vorm van ziekte, gedwongen thuis zijn en verminderde beschikbaarheid.

TNO zet alles op alles, binnen de mogelijkheden van de door de autoriteiten afgekondigde maatregelen, om de werkzaamheden volgens afspraak op te pakken, verder te brengen en af te ronden. Gezien de grote gevolgen en nog ongewisse duur van de maatregelen, is het mogelijk dat vertraging wordt opgelopen met de aanvang van deze opdracht of nog tijdens de opdracht zelf. TNO vraagt u om uw begrip en zal de op de hoogte houden van eventuele consequenties voor dit project.

4.2 Facturering

De eerste werkzaamheden zullen binnen 30 dagen na acceptatie van de resultaten van *de challenge* worden gefactureerd. De werkzaamheden die worden verricht in het kader van de instandhouding van het expertteam zullen elk kwartaal worden gefactureerd.

5 Opdrachtvoorwaarden

Op deze offerte zijn de 'Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van Opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018)', van mei 2018, van toepassing inclusief de volgende van toepassing zijnde wijziging:

Artikel 19 (voorschot) van de ARVODI-2018 is niet van toepassing (kredietstellingsgarantie niet nodig bij publiekrechtelijk lichaam).

Artikel 21 lid 3 sub d (uitzondering beperking aansprakelijkheid i.v.m. verwerkersovereenkomst) is niet van toepassing.

Artikel 21.4 (aansprakelijkheid zaken van Opdrachtgever) is niet van toepassing.

T.a.v. Artikel 24.2: De tekst van Artikel 24.2 wordt integraal vervangen door de volgende:
Alle databankenrechten die kunnen worden uitgeoefend – waar en wanneer dan ook – ten aanzien van de resultaten van de verrichte Diensten berusten bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer verstrekt ter zake deze databankenrechten aan Opdrachtgever, om niet, een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht voor onbepaalde tijd ten behoeve van de met de Overeenkomst beoogde doelstellingen.

T.a.v. Artikel 24.3: De tekst van Artikel 24.3 wordt integraal vervangen door de volgende:
Voor zover de resultaten van de verrichte Diensten (mede) tot stand komen met gebruikmaking van reeds bestaande, niet aan Opdrachtgever toekomende intellectuele eigendomsrechten, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tegen een marktconforme vergoeding een niet-exclusief en niet opzegbaar gebruiksrecht van onbepaalde duur. Opdrachtnemer garandeert in dat geval gerechtigd te zijn tot het verlenen van vorenbedoeld gebruiksrecht.

6 Wijzigingen

TNO behoudt zich het recht voor om in geval van door de opdrachtgever gewenste wijzigingen van de offerte, een aanpassing van de planning en/of de prijs te offeren.

7 Geldigheidstermijn

Deze offerte is geldig tot 1 juni 2020.

8 Contactpersonen

TNO verzoekt u vriendelijk om vragen over deze offerte te richten aan de volgende personen:

Commercieel contactpersoon	Inhoudelijk contactpersoon
(10)(2e)	(10)(2e)
T: (10)(2e) (10)(2e)	T: (10)(2e)
(10)(2e) @tno.nl	M: (10)(2e) @tno.nl

9 Acceptatie offerte

Hartelijk dank voor uw offerteaanvraag. Bij akkoordbevinding van de offerte ontvangt TNO graag uw schriftelijke opdracht, gericht aan de contactpersoon zoals vermeld op het voorblad, onder vermelding van ons offertenummer.