

MARKTCONSULTATIE DOCUMENT

Challenge van het Museum van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen

1 Inleiding

1. Aanleiding marktconsultatie

Federale overheidsdiensten worden in hun dagelijkse werking of dienstverlening geconfronteerd met allerlei challenges. Vaak kunnen deze enkel door slimme, innovatieve oplossingen aangepakt worden. Alvorens over te gaan tot het opzetten van een experiment voor zo een oplossing (via een overheidsopdracht) en eventueel ook het aankopen van het resultaat (via een overheidsopdracht) wil de betreffende overheidsdienst in interactie gaan met de private markt om informatie uit te wisselen over de bestaande mogelijkheden.

Het museum van het Koninklijk Instituut voor Natuurwetenschappen van België (KBIN) staat voor volgende challenge: **“Hoe kunnen we het Museum voor Natuurwetenschappen slim beheren en beveiligen zodat bezoekers steeds een topervaring genieten?”**

Een jury - samengesteld uit verschillende medewerkers - wil graag verkennen welke ideeën op de markt aanwezig zijn voor deze challenge. Om die reden houdt zij in samenwerking met Nido, het Innovatielab voor de Overheid, een marktconsultatie. Nido zal deze marktconsultatie faciliteren.

Met de vergaarde informatie uit deze marktconsultatie zal de jury haar verdere strategie kunnen ontwikkelen (bijv. een experiment met een bepaalde oplossing opzetten, een aankoop van een oplossing verrichten via een overheidsopdracht, ...).

Alle ondernemingen worden van harte uitgenodigd om hun oplossingen te pitchen en/of te demonstreren.

1.2 Leeswijzer

Dit document bevat uitleg over de marktconsultatie.

Hoofdstuk 2 omschrijft de challenge waarvoor een slimme, innovatieve oplossing op de markt gezocht wordt.

Hoofdstuk 3 bevat de procedure en de planning van de marktconsultatie, alsook de praktische informatie.

2 De Challenge-owner en challenge

2.1 De Challenge-owner

De challenge-owner is het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen (KBIN). Dit instituut is een van de tien federale wetenschappelijke instellingen die van het federaal Wetenschapsbeleid ([Belspo](#)) afhangen. Het doet intensief aan wetenschappelijk onderzoek, vervult diensten van openbaar nut en staat voor iedereen open via het Museum voor Natuurwetenschappen.

Het [Museum van het Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen](#) is het deel van het KBIN dat zichtbaar is voor het grote publiek. Het is wereldwijd gekend voor zijn Galerij van de Dinosauriërs, die de grootste is van Europa. Het Museum heeft een leidersrol op het vlak van promotie en verspreiding van de wetenschappelijke cultuur, zowel binnen als buiten zijn muren, in het bijzonder door middel van tentoonstellingen en reizende animaties. Het blijft zich met een ambitieuze en vooruitstrevende renovatie inzetten voor een gezelliger museum dat altijd beter aan de verwachtingen van de maatschappij voldoet en resoluut gericht is op het promoten van een respectvolle benadering van de natuur.

Challenge-owner: Patricia Supply, Algemeen directeur a.i. van het Koninklijk Belgisch Instituut van Natuurwetenschappen

2.2 De Challenge

2.2.1 De uitdaging

Het Museum voor Natuurwetenschappen beschikt over zeven [vast ingerichte tentoonstellingszalen](#) en één zaal voor tijdelijke exposities met een gezamenlijke oppervlakte van ongeveer 10.000 m². Sinds september zijn [twee nieuwe permanente expo-ruimten](#) van ongeveer 2400 m² geopend. Jaarlijks onthaalt het museum meer dan 330.000 bezoekers, waarvan ongeveer 30 % schoolgroepen zijn.

Om enerzijds de beveiliging van deze tentoonstellingszalen performanter te maken en anderzijds een excellente dienstverlening aan de museumbezoeker te blijven garanderen, wensen we verschillende oplossingen te verkennen voor volgende challenge:

“Hoe kunnen we het Koninklijk Museum voor Natuurwetenschappen slim beheren en beveiligen, zodat bezoekers steeds een topervaring genieten?”

2.2.2 De probleemstelling

Wat is het probleem en voor wie?

De veiligheid en het beheer van de zalen en daarmee dus ook de veiligheid en dienstverlening voor bezoekers garanderen, is vandaag door de beperkte bewakingscapaciteiten op piekmomenten een hele uitdaging.

Dit om diverse redenen:

- De museumzalen hebben een complexe inrichting, waardoor nergens een overzicht over een aanzienlijk deel van een zaal kan worden verkregen.
- De bewakingsploegen combineren heel wat taken: ze zijn het aanspreekpunt voor de museumbezoekers in de publieke zalen, ze surveilleren tijdens de openingsuren, sporen defecten op, helpen verloren gelopen kinderen of onwel geworden bezoekers, enz... Ze werken hierbij met een ronde-systeem en rapporteren problemen via dispatching naar de diensten die dit kunnen oplossen.
- Verder zijn er heel veel deuren die de scheiding vormen tussen de publiek toegankelijke ruimtes en de private, wetenschappelijke ruimtes ofwel rechtstreeks toegang geven tot het Leopoldpark en de parkings. Extra opvolging ervan is dus vereist.

Dit is een probleem voor:

- **de bewakingsploeg**, die problemen sneller wenst op te sporen;
- **de collectiebeheerders**, de museologische dienst en de technische dienst, die tijdig op de hoogte moeten worden gesteld van defecten of schade in de zalen;
- **de museumbezoekers**, die niet altijd een aanspreekpunt vinden.

Wat is de evolutie van het probleem?

Door de uitbreiding van het Museum en de beperkte bewakingscapaciteit is dit probleem gegroeid. Deels werd dit probleem reeds aangepakt door de bewaking van de zalen op een niet statische manier te organiseren. Deze oplossing volstaat echter niet om het probleem in zijn geheel op te lossen.

Wat is de impact van het probleem?

- Bezoekers die hulp nodig hebben (bvb. bij eerste hulp bij ongevallen, bij verloren gelopen kinderen) vinden niet altijd onmiddellijk een aanspreekpunt.
- Ongewenste gedragingen van de bezoekers worden niet tijdig opgemerkt en de adequate reactie blijft uit.
- Belangrijke defecten (defecte liften, waterinfiltraties, kapotte multimedia, ...) worden niet tijdig opgemerkt.

- De evacuatie van het museum in geval van incidenten kan moeizamer verlopen door afwezigheid van bewakers die het gebouw goed kennen.
- De beveiliging van de collectiestukken komt in het gedrang.

Hoe weten wij dat dit een probleem is?

- De challenge-owner stelt beschadigingen aan gebouw, inrichting en soms collecties vast.
- Soms is de schade ook groter geworden omwille van laattijdige vaststelling (vb. waterinfiltraties).
- De challenge-owner krijgt klachten van bezoekers omwille van laattijdige reacties op vragen, ongewenste gedragingen (vb. luidruchtigheid), gevraagde hulp,...

Wat verwachten we van de oplossing?

De challenge-owner is op zoek naar een **slimme of innovatieve, technische oplossing die aan het bewakingspersoneel toelaat om efficiënt, doelgericht en volgens prioriteiten (bvb. schade, diefstal, ongevallen,...) snel te handelen.**

Deze oplossing moet:

- De ploeg ontlasten door bepaalde routinetaken over te nemen, zoals bvb. het nagaan dat de deuren met badgelezers gesloten zijn, het zich ervan vergewissen dat de nooduitgangen vrij zijn van obstructies, het melden van kapotte lampen of multimedia, ...
- Belangrijke informatie waarbij een menselijke interactie vereist is, snel en efficiënt doorgeven aan de dispatching.
- Gegevens kunnen interpreteren en verwerken van de brand- en inbraakcentrale en eventuele andere bestaande technieken die hieronder vermeld zijn.

Welke acties werden reeds genomen om het probleem op te lossen?

- De challenge-owner creëerde een dispatching waar diverse informatie binnenkomt zoals:
 - Cctv beelden (Avigilon) [minder bewakers in de zalen nodig waardoor er rondes gelopen kunnen worden];
 - Gebouwenbeheerssysteem (skywalker van Entelec) met sms-uitmelding die de signalen van de brand- (VLV) en inbraakcentrale (honeywell galaxy) ontvangt en visualiseert en die op termijn de toegangscontrole systeem (Tech talk) met badges ook zal visualiseren.
- De challenge-owner verzekert de communicatie binnen de bewakersploeg door middel van walkietalkies via een repeater [kortere interventietijd].
- De challenge-owner gebruikt een metaaldetectorpoort en handscanners [het weren van gevaarlijke objecten], al hangt deze maatregel af van het terreurniveau. Momenteel is dit niet meer aan de orde.
- De challenge-owner maakte de omschakeling van een statische bewaker per zaal naar een bewaker die rondes loopt doorheen het museum [personeel is gemotiveerder en aandachtiger].
- De challenge-owner creëerde een intern noodnummer en plaatste vaste analoge telefoons in de zalen.

Welke oplossingen zijn niet gewenst?

- De challenge-owner wenst geen grote hoeveelheden extra vaste camera's bij te plaatsen in de complex ingerichte publieke zalen.
- De challenge-owner wenst geen oplossingen die ingaan tegen de wetgeving zoals bijvoorbeeld de wet op de privacy.
-

Waar moet men eventueel rekening mee houden?

- In sommige zalen is er geen gsm-bereik. Er is een beperkt wifibereik aanwezig in de zalen. Het wifibereik wordt momenteel uitgebreid tot de volledige museumoppervlakte afgedekt is.
- De publieke zalen zijn verspreid over meerdere verdiepingen, toegankelijk via lift en trap. In enkele van de zalen zijn er verschillende niveaus bereikbaar via enkele treden en een helling of een lift voor rolstoelgebruikers;
- De bedachte oplossing moet veilig (voor personeel, bezoekers, infrastructuur en de collecties) en gebruiksvriendelijk zijn.

3. Procedure, planning en voorwaarden

3.1 Procedure marktconsultatie

Het geïnteresseerde bedrijf meldt één of meerdere ideeën of oplossingen aan via het formulier *Aanmelding idee of oplossing*. Hier kan ook eventuele bijkomende documentatie (brochure, video, ...) geüpload worden. Dit formulier en bijkomende documenten moeten uiterlijk op **31 maart 2021** ingezonden worden naar gbi@bosa.fgov.be onder vermelding van "Marktconsultatie Museum: aanmelding + naam bedrijf". Wij verzoeken bedrijven om het uiterlijke termijn van aanmelding te respecteren.

De challenge-owner zal met aandacht naar de aangemelde ideeën en oplossingen kijken, gebruikmakend van volgende criteria:

- Het idee of de oplossing is *vernieuwend*. Het voorgestelde idee of oplossing onderscheidt zich van de acties die eerder werden geprobeerd door de challenge-owner. Deze staan beschreven in de challenge.
- Het idee of de oplossing is *gewenst*: Het voorgestelde idee of oplossing onderscheidt zich van de 'niet-gewenste mogelijkheden' en komt tegemoet aan de verwachtingen die omschreven staan in de challenge.
- Het idee of de oplossing is *innovatief* of heeft een uniek karakter/unieke componenten.
- Het idee of de oplossing is *effectief en succesvol*: Met de implementatie van de oplossing of idee kan de challenge (bijna volledig) opgelost worden, met aandacht voor de gebruikers en klanten.

Bedrijven wiens idee of oplossing voldoet aan deze criteria kunnen uitgenodigd worden bijkomende informatie te bezorgen via een vraag&antwoord per mail, of een dialooggesprek, of pitch en/of demonstratie van hun idee of oplossing. De challenge-owner voorziet timeslots op **22 of 23 april 2021** om deze dialoogsessies of pitch/demosessies te laten plaatsvinden. De bedrijven zullen via een uitnodiging (binnen een aanbod van timeslots) een timeslot kunnen kiezen. De aanpak en lay-out van de pitch en demo zijn volledig vrij te kiezen door het bedrijf.

Alle bedrijven die een aanmelding hebben ingezonden, zullen feedback ontvangen op hun idee of oplossing.

3.2 Planning marktconsultatie

De volgende planning wordt gevolgd.

- 1 Uiterlijke termijn voor insturen van het formulier *aanmelding idee of oplossing* per email naar gbi@bosa.fgov.be: **31 maart 2021**
- 2 Feedback op idee of oplossing en eventuele verzoek tot het aanleveren van bijkomende informatie: **week van 5 april 2021**
- 3 Dialooggesprek, pitches/demo's: **22 en 23 april 2021** (een timeslot kiezen via uitnodiging)
- 4 Tweede feedback aan deelnemers die bijkomende informatie aangeleverd hebben: **week van 26 april 2021**

3.4 Praktisch informatie

Deelname en aanmelding

De marktconsultatie is uitsluitend bedoeld om inzichten te krijgen op de ideeën en oplossingen die op de markt beschikbaar zijn voor de omschreven challenge. Het is niet de bedoeling om de bedrijven reeds te selecteren voor een eventuele toekomstige overheidsopdracht. De marktconsultatie beïnvloedt op geen enkele wijze de kansen en mogelijkheden voor deelname aan een toekomstige aanbestedingsprocedure. KBIN en Nido zal tijdens de marktconsultatie ook geen informatie verstrekken met betrekking tot een eventuele toekomstige aanbesteding.

KBIN en Nido houden zich eraan enkel deelnemers tot de marktconsultatie toe te laten waarvan aannemelijk is dat zij tot een eventuele toekomstige aanbestedingsprocedure kunnen worden toegelaten.

De marktconsultatie is voor alle betrokkenen vrijblijvend. Er wordt geen vergoeding toegekend aan de deelnemers van deze marktconsultatie. De marktconsultatie geeft op geen enkele wijze een overeenkomst of juridische binding tussen Nido, KBIN en de deelnemende partijen.

Door het indienen van een aanvraag tot deelname geeft de deelnemer aan in te stemmen met alle bepalingen in dit marktconsultatiedocument.

Gelijkheid van informatie

Het voorliggende marktconsultatiedocument is gepubliceerd op het platform *Gov Buys Innovation*. Na afloop van de marktconsultatie worden daarnaast niet vertrouwelijke informatie en de resultaten van de marktconsultatie in een samenvattend en geanonimiseerd algemeen verslag teruggekoppeld op het platform *Gov Buys Innovation*. Deze documenten zullen deel uitmaken van de

aanbestedingsdocumentatie indien de challenge-owner beslist over te gaan tot het uitschrijven van een overheidsopdracht.

De informatie die tijdens de marktconsultatie door de deelnemers wordt verstrekt in de aanmelding van een idee of oplossing, de vraag&antwoord, de dialooggesprek en de pitch/demo in uitgangspunt openbaar, in die zin dat:

- Nido en KBIN gerechtigd is om deze informatie bij te houden in verslagen die louter intern gebruikt worden, te gebruiken in de interne discussies die gevoerd worden bij de voorbereiding van een eventueel toekomstige aanbesteding en te betrekken bij het opstellen van aanbestedingsdocumenten van eventuele toekomstige aanbestedingen;
- “Deze informatie kan worden gebruikt voor verslaggeving. Een verslag van de marktconsultatie zal gepubliceerd worden op Gov Buys Innovation.”

Gelieve duidelijk aan te geven in de aanvraag tot deelneming welke informatie, geleverd tijdens de pitch/demo en bij middel van alle bijhorende toegezonden documenten, als vertrouwelijk te behandelen is. Indien gewenst kan de deelnemer verzoeken de informatie van zijn bedrijf en diens oplossing/idee vóór openbaarmaking te overlopen met een contactpersoon van Nido.

Wijzigingen in marktconsultatie

KBIN en Nido behouden zich het recht voor de in dit document opgenomen plannings tussentijds te wijzigen. In het geval van een wijziging zullen de deelnemers op tijd op de hoogte gesteld worden. Het staat KBIN en Nido vrij om de marktconsultatie – om welke reden dan ook – te beëindigen en/of te annuleren. De marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie hebben geen recht op een vergoeding in geval van wijzigingen van planning of stopzetting van de marktconsultatie.

Taal

De marktconsultatie vindt plaats in de Nederlandse of de Franse taal.

Contactpersoon

Deze marktconsultatie wordt begeleid door Innovatielab Nido. Gelieve altijd Els Reiners, Projectmanager Innovatie, als contactpersoon voor de marktconsultatie, te contacteren. De contactpersoon van de challenge-owner is Ken de Smedt.

Correspondentie over deze marktconsultatie verloopt via e-mail op gbi@bosa.fgov.be, onder vermelding van “Marktconsultatie Museum”.

Er wordt vriendelijk verzocht geen acquisitieactiviteiten te verrichten naar aanleiding van deze marktconsultatie. Deelnemers kunnen immers hun innovatieve oplossing bekend maken op het platform [Gov Buys Innovation](https://govbuysinnovation.be).